ESTIMATES

Offices of the Information and Privacy Commissioners

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/63-2002
ISBN 0-660-62141-X

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5

OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

103-02611/

OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA

PERFORMANCE REPORT

for the Period Ending March 31, 2002

Approved: _____

The Honourable Martin Cauchon, PC, MP
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: SEP 18 2002

TABLE OF CONTENTS

Section		Page
I	**Information Commissioner's Message**	4
II	**Context**	5
	Current environment	5
	Raison d'être	6
III	**Performance Information by Strategic Outcome**	10
	Strategic Outcome 1 – Public official's improved awareness of their access obligations	10
	Strategic Outcome 2 – Canadians' improved awareness of their access rights	11
	Strategic Outcome 3 – Improved service standards	12
IV	**Financial Performance**	15
	Financial performance overview	15
	Table 1: Voted Appropriations	16
	Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	17
	Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending	18
V	**Supplementary Information**	19
	1. Legislation Administered by the Information Commissioner	19
	2. Statutory Annual Reports and Other Publications	19
	3. Contact for Further Information	19

OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA

PERFORMANCE REPORT

I am pleased to submit my Performance Report for the fiscal period April 1, 2001 to March 31, 2002.

Approved: _____

The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada

Date: 15 Aug 2002

Section I - Information Commissioner's Message

There is now widespread recognition among academics, members of Parliament, the judiciary, the media and the public, that the ***Access to Information Act*** is one of the cornerstones of our democratic process and one of the best tools available to ensure an open and transparent government.

Hon. John M. Reid, P.C.
Information Commissioner of Canada

In the conduct of its affairs, the Government of Canada and its agencies and institutions create, collect, maintain, use and disseminate information in a vast variety of media and forms. This information supports and documents all decision-making, business activities and legal processes, and the measurement of their outcomes and effects. It is the authoritative evidence of activities, decisions and commitments, and of government's interactions with the public and other bodies.

Happily, the importance of good information management is finally becoming more widely recognized in public-sector organizations, as in private-sector firms. Senior managers are realizing that greater attention to the management and use of information will enable them to plan and deliver their programmes and services more effectively. A more immediate stimulus in the Government of Canada, however, is the growing awareness that the success of Government On-Line depends on good information management and a much stronger information and data infrastructure. Electronic service delivery will be a wasted effort if the information offered is unavailable, incomplete, out-of-date, unreliable or inconsequential.

Stimulus has also been provided in reports of this and previous Information Commissioners and through comments from such respected officials as the National Archivist, the Auditor General and the Chief Information Officer of Canada. As well, a number of public controversies, such as that surrounding the HRDC Transitional Jobs Fund, have demonstrated the political, legal and other costs of poor recordkeeping practices.

The Prime Minister and the leadership of the public service need to lead by example in this area. The enormity of the task, as well as my dedication to it, cannot be overstated. Neither can the enormity of the threat to the health of our democracy be underestimated should we fail to take it on.

I believe that the federal government bears a fiduciary duty – to carefully create, preserve and protect its records – to the ultimate owners of the records, the citizens of Canada.

It is my pleasure, to present to you, Parliamentarians and citizens of Canada, this Office's Performance Report for the Period Ended March 31, 2002.

Section II – Context

Current Environment

During this reporting year, the going got tough, tougher than ever, for the public's "right to know". Quietly, firmly, the government shut the door on 19 years of public access to the records showing how ministers and ministerial staffers spend public money.

Even more troubling, the government took advantage of the tragic events of September 11, 2001, to give itself the power to (1) remove whole classes of records from the coverage of the *Access to Information Act* and (2) "discontinue" any investigation which the Information Commissioner was conducting which touched upon information relating to national defence, security or international relations. The phrase "took advantage of" is used deliberately, because the derogation from the right of access contained in Bill C-36 was not needed to assist in the so-called war on terrorism.

The right of access continues to be eroded through the creation of new institutions, to carry out public functions, which are not made subject to the *Access to Information Act*. For example, this year's Bill C-27 created the Waste Management Organization to manage nuclear fuel wastes. The bill does not add this organization to the schedule of institutions covered by the *Access to Information Act*. The government offered no reason for denying Canadians a right of access to records held by this new institution.

Access to information requesters are, with increasing frequency, being confronted with a new way to deny their access requests. Some departments have begun invoking extensions of several years beyond the 30-day response deadline. These departments then assert the legal position that, no matter how unreasonable the extension period, there is no constructive refusal, which can be reviewed by the Commissioner or the Federal Court.

Meanwhile, behind closed doors, the government's Task Force of bureaucrats toiled away at formulating recommendations for changes to the *Access to Information Act*. In June 2002, the Report of the Task Force became public. The Information Commissioner will inform Parliament and the public of his response to the Task Force Report, in a special report to Parliament to be tabled in the Fall of 2002.

There is positive news, too, to report. More requests than ever before were received by government, yet a lower percentage of them became complaints to the Information Commissioner's office. Again this year, it was possible to resolve the vast majority without recourse, by the Commissioner, to the Federal Court. All of this speaks of an improved professionalism in the administration of the Act by government departments and greater trust and respect among requesters, government institutions and this Office.

Continuing on the positive side, last year, 43.1 percent of complaints received by the OIC concerned problems of delays or unreasonable extensions of time. In this reporting year, the percentage dropped to 28.8 percent. Aiding this improvement was an increased allocation of resources to the access to information units in departments which had been, for years, sorely under-resourced and overworked. Although the resource gap is still a real problem, important steps have been taken by the government to put the resources in place to enable the rights contained in the access law to be delivered to Canadians. Some additional resources were also given to the Information Commissioner; however, a gap remains between the workload of complaints and the available resources to handle it.

Finally, as mentioned in the Information Commissioner's message, efforts are being made on several fronts to address the sorry state of information management in the government of Canada. As the reporting year drew to a close, Treasury Board ministers were preparing to consider adopting a revised, strengthened policy governing the management of government information.

Raison d'être

Access to Government Information

The Information Commissioner is an ombudsman appointed by Parliament to investigate complaints that the government has denied rights under the *Access to Information Act*--Canada's freedom of information legislation.

The Act came into force in 1983 and gave Canadians the broad legal right to information recorded in any form and controlled by most federal government institutions.

The Act provides government institutions with 30 days to respond to access requests. Extended time may be claimed if there are many records to examine, other government agencies to be consulted, or third parties to be notified. The requester must be notified of these extensions within the initial time frame.

Access rights are not absolute. They are subject to specific and limited exemptions, balancing freedom of information against individual privacy, commercial confidentiality, national security and the frank communications needed for effective policy-making. These exemptions permit government agencies to withhold material, often prompting disputes between applicants and departments.

Dissatisfied applicants may turn to the Information Commissioner who investigates applicants' complaints that:

- they have been denied requested information;
- they have been asked to pay too much for copied information;
- the department's extension of more than 30 days to provide information is unreasonable;

- the material was not in the official language of choice or the time for translation was unreasonable;
- they have a problem with the Info Source guide or periodic bulletins which are issued to help the public use the Act; or,
- they have run into any other problem using the Act.

The Commissioner has strong investigative powers. These are real incentives to government institutions to adhere to the Act and respect applicants' rights.

Since he is an ombudsman, the Commissioner may not order a complaint resolved in a particular way. Thus he relies on persuasion to solve disputes, asking for a Federal Court review only if he believes an individual has been improperly denied access and a negotiated solution has proved impossible.

To underline how rare this is, since 1999, 99.9% of complaints were resolved without the Commissioner initiating a Federal Court review. Of the 1,049 reviews, which were opened in 2001-2002, the fiscal year on which this Performance Report is based, only two reviews were brought to court. These figures continue to paint a picture of a process that is a highly successful dispute resolution process in the best tradition of a classical ombudsman.

Complaints received by the Commissioner are handled as follows:

1. When a complaint is received, it is assigned to an investigator, who will try to resolve the complaint. The investigator first familiarizes him or herself with the complaint and contacts the complainant to obtain relevant background. Next, the investigator contacts the Government department involved to obtain copies of the records in question if exemption from providing the requested information is being claimed, or, to assess the adequacy of the search where information cannot be found.

2. If an exemption from the Act is claimed, the investigator:
   - reads all of the records;
   - considers the exemption claimed;
   - obtains explanations from the official(s) who invoked the exemption;
   - hears the complainant's views;
   - reviews the statutory provisions involved; and,
   - assesses the validity of the exemption claimed.

3. After the fact-gathering process is completed, irrespective of the type of complaint, the investigator acting as an advocate for the Act will, if he believes that the complaint is justified, ask departmental officials to reconsider their position. As noted earlier, a resolution that is considered to be in accordance with the Act is achieved 99.9% of the time without further action.

4. When an investigator is prepared to recommend release of records and the department does not agree, the Director General, Investigations and Reviews, may meet with

senior departmental officials to seek a satisfactory resolution. If this approach is not successful, the Deputy Information Commissioner may become involved to make a final effort at informal resolution. If that proves impossible, the necessary evidentiary record for the Commissioner's consideration and, if necessary, consideration by the Court, is prepared.

5. Prior to court proceedings, the head of the institution against which the complaint is made, is provided with an opportunity to make written or oral representations. This is the final, formal opportunity for the Office to bring our preliminary views to the attention of the head of the institution and to give the head the final opportunity to address our concerns.

The Commissioner is not involved with the fact-gathering process of investigations thus ensuring that he comes to the deliberation phase with an open mind. During the deliberation phase, he reviews the evidence and representations, and if he considers the complaint to be well founded, recommends remedial action. His findings and recommendations are communicated to the complainant and the head of the institution. He also informs the complainant that, if access to the requested records has not, or will not be given, the complainant has the right to apply to the Federal Court for a review of the institution's decision to refuse access.

The Commissioner does not have the authority under the Act to go to the Federal Court on his own. The complainant can either ask for a review, or, if that person so chooses, can give the Commissioner consent to apply for a review on his or her behalf.

The Commissioner's policy is to offer to go to court in every case where the head of an institution has refused to follow a recommendation that records be disclosed.

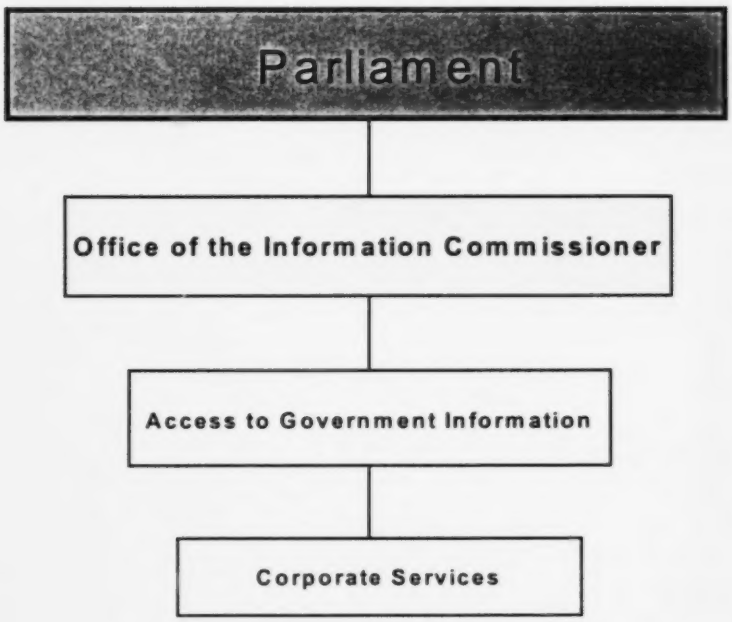
Corporate Services

From 1983-1984 to 2000-2001, the Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada operated under a one-vote structure. Commencing with the 2001-2002 fiscal year, each office operated independently of the other under their own respective vote structure but shared corporate services, based on a service usage basis. These shared services – finance, human resources, information technology, and general administration – have always been centralized in the Corporate Management Branch to avoid duplication of effort and to save money.

However, in this reporting year, the Privacy Commissioner of Canada informed the Information Commissioner that he did not intend to continue with the "shared corporate services" model. Rather, the Privacy Commissioner prefers to have corporate services provided to him by staff who work exclusively for his office.

This departure from the traditional organizational design will increase the resource expenditures, which are not justified for such a small department. Unnecessary expenditures of public funds are especially regrettable at the hands of Officers of Parliament.

Figure 1: Accountability for Business Line Results and Resources Allocated



Section III - Performance Information by Strategic Outcome

Access to Government Information

(millions of dollars)	2001-2002
Planned Spending	**$3.7**
Total Authorities	*$4.6*
Actuals	$4.3
For an explanation of the variance between planned spending and total authorities, please refer to Section IV.	

Strategic Outcome 1 – Public Officials' improved awareness of their access obligations

The benefits of the *Access to Information Act* are tangible and profound; these laws transform the way in which public business is done. The long-term and enduring benefit to Canadians, derived from the mere existence of this program, is that citizens have a more informed understanding of governmental issues and actions. As well, governance is more transparent, accountable, and ethical. Much of the evidence to support the benefits of the Act is anecdotal and hinges upon the satisfactory results obtained by complainants of substantiated complaints. As well, a reduction in the overall number of complaints could result from better education and understanding of the Act, although this indicator is open to interpretation.

When the Information Commissioner began his seven-year term of office, his first priority was to solve the chronic, worsening problem of delay in answering access requests. He promised members of Parliament (during their pre-appointment review of his suitability) that he would take on the delay problem with vigour. He also promised to inform Parliament, by means of report cards, about the performance of departments. These report cards would identify specific causes of delay, those with failing grades, make constructive suggestions for improvement and track remedial action in subsequent years.

The commissioner delivered on this promise. Since 1998, 26 report cards have been completed and tabled in Parliament.

As well, the commissioner promised to take a harder line in investigations of individual complaints of delay. Prior to 1998, complaint investigations involved negotiating a reasonable, revised response deadline (a departmental commitment). If the revised deadline was not met, further negotiations were undertaken for a second revised date. Only if that second date was also missed, would the aid of the Federal Court be sought to force an answer. Inevitably, however, the answers were given before the court process began.

In 1998, this commissioner adopted the one-chance-to-correct approach to delays. Under this approach, failure by a department to honour the revised response date negotiated with the commissioner, or failure to give a commitment to a fixed response date, would trigger

a "deemed-refusal" investigation. The Federal Court of Appeal describes such an investigation as follows:

> "...as soon as the institution failed to comply with the time limit, the commissioner could have initiated his investigation as if there had been a time refusal. He does have powers to investigate including, at the beginning of an investigation, the power to compel the institution to explain the reasons for its refusal."
>
> - Information Commissioner of Canada v. Minister of National Defence (1999) F.C.J. No. 522 (F.C.A.), para. 21

In other words, departments were given one fair opportunity to answer a delayed response by a reasonable, but fixed, date. Failure to take advantage of that opportunity would require senior officials of the department to justify, in formal proceedings, the legal basis for what the law deems to be a refusal to grant access.

After this less tolerant approach was adopted, two instances arose (both in 1999) where deputy ministers were required to appear and give evidence under oath concerning delayed responses. On both occasions, the access requests at issue were answered by the date of the appearances. No deputy ministers have been asked, since, to give evidence in a case of delay. Since those two instances, departments routinely give and respect revised response date commitments.

All major departments have had infusions of new resources to meet workload demands, and the report card results were instrumental in convincing ministers to seek, and Treasury Board to grant, the much needed infusion of resources.

Strategic Outcome 2 – Canadians' improved awareness of their access rights

"It is a question of power and we all know that those who have information are those who wield real power. But in a democracy such as ours, power and information must be widely shared...[Government] information belongs to the people of Canada, unless there is a very specific and fundamental reason for keeping it secret."

- The Right Honourable Joe Clark

"...a democracy cannot function unless the people are permitted to know what their government is up to."

- Henry Steele Commager

Of the world's 187 independent countries, only 30 give citizens the legal right to government information. Canada is one of the nations that has taken the step to open the filing cabinets and databases of its bureaucracy.

Just over a decade ago, Canada joined the ranks of this small, enlightened group of Western countries. The *Access to Information Act* and its companion legislation, the

Privacy Act came into force on Canada Day, 1983. With this move, Parliament granted Canadians and landed immigrants the right to view their personal government-held records, and the legal right to all other government-held information, subject to specific and limited exemptions.

Since that time, the OIC has undertaken a variety of activities to raise public awareness and understanding of access to information issues, to inform Canadians of their legislated rights.

The activities, undertaken in the reporting year, included:

- Assuming speaking engagements to raise awareness of issues;
- Issuing press releases;
- Participating on a number of boards;
- Contributing articles and other information to several publications;
- Providing support to conferences, public meetings and other special events;
- Maintaining and updating a web site; and
- Maintaining a public reading room.

Strategic Outcome 3 – Improved service standards

Practicing what one preaches is essential for any regulatory or oversight body. Canadians are not much impressed if their complaints against government are not dealt with in a timely manner. On this point, the commissioner has not had much success. Since the beginning of his term in 1998, the average time it takes to complete an investigation has risen from 3.9 months to 7.8 months in this reporting year. Equally troubling, the backlog of cases which remained incomplete at year's end has grown from 742 in 1998 to 922 last year. In this year, a backlog of 729 cases exists.

Every conceivable productivity improvement has been introduced: conversion of management, policy, public affairs positions to investigator positions; introduction of a rigorous time-management system for investigations; improved training and work tools for investigators and greater reliance on computerized approaches to case management, precedents and report preparation. Independent consultants and officials of Treasury Board Secretariat have reviewed the office's utilization of its resources.

There is an agreement on this point: 25 investigators cannot handle expeditiously some 1,200 to 1,500 complaints per annum of increasing complexity, against in excess of 150 government institutions with offices spread across Canada and throughout the world.

The resource problem does not only manifest itself in the inadequate numbers of investigators. It also limits the ability of the commissioner's office to play a constructive role in the system through research, education, public information and provision of advice to government and Parliament on legislative proposals.

Canadians have every right to expect timely investigations just as they have a right to expect timely answers to their access requests. This commissioner takes no pride in his record in this regard. But this commissioner is entirely dependent for resources upon the government which he is charged with investigating. In the end, through the purse strings, the government controls the effectiveness of the Office of the Information Commissioner. This is the point where the theory of the commissioner's independence runs afoul of the reality of his dependence upon the government of the day.

Figure 2: Status of Complaints

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Pending from previous year	742	571	912
Opened during the year	1359	1678	1049
Completed during the year	1530	1337	1232
Pending at year-end	571	912	729

Figure 3: Complaint Findings April 1, 2001 to March 31, 2002

FINDINGS						
Category	Resolved	Not Resolved	Not Substantiated	Discontinued	TOTAL	%
Refusal to disclose	277	2	312	99	690	56.0
Delay (deemed refusal)	299	-	31	18	348	28.2
Time extension	47	-	14	15	76	6.2
Fees	23	-	28	17	68	5.5
Language	-	-	1	-	1	0.1
Publications	-	-	-	-	-	-
Miscellaneous	25	-	15	9	49	4.0
TOTAL	**671**	**2**	**401**	**158**	**1232**	**100%**
100%	**54.5**	**0.1**	**32.6**	**12.8**	**100**	

Figure 3: Complaint Findings April 1, 2001 to March 31, 2002, indicates that 1,232 investigations were completed, 28.2 percent of all completed complaints being of delay. Last year, by comparison, 43.1 percent of complaints concerned delay. This significant drop (in absolute terms from 575 to 348 complaints) suggests an improving performance by government in meeting response deadlines. Whilst improving, the system-wide, problem of non-compliance with the Act's response deadlines remains a priority.

In addition to the complaints received in 2001-02, the office responded to 3,396 inquiries, an increase of 977 (40.3%) inquiries from the previous fiscal year.

As in previous years, the vast majority of cases (99.9 percent of cases, to be precise) were resolved. Two cases remain unresolved and are currently before the Federal Court for review.

Figure 4: Turnaround Time by Category for 1999-2000 to 2001-2002 inclusive

Category	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	Months	Cases	Months	Cases	Months	Cases
Refusal to disclose	5.99	537	7.83	534	9.76	690
Delay (deemed refusal)	3.44	749	3.33	575	4.99	348
Time extension	2.33	134	4.18	151	5.59	76
Fees	5.41	55	7.02	54	5.84	68
Language	-	-	-	-	2.33	1
Publications	-	-	-	-	-	-
Miscellaneous	4.34	55	4.61	23	7.82	49
Overall	4.34	1351	5.40	1337	7.85	1232

Figure 4: Turnaround Time by Category for 1999-2000 to 2001-2002 inclusive, shows the turnaround time in months for the different categories of complaints for the three years to 2001-2002 inclusive.

Complaint investigations increased by 2.35 months (from 5.40 months to 7.85 months) from 2000-2001 to 2001-2002. This is consistent with the increased turnaround time of 1.05 months (from 4.34 to 5.4 months) experienced between 1999-2000 and 2000-2001. Thus, despite the decreased backlog (from 912 to 729 as shown in Figure 1), turnaround time has increased. This is partially due to the 31% increase in the number of "refusal to disclose" complaints, which typically require more investigation time and a longer lead-time to resolve.

Therefore, despite the recent infusion of additional resources there is still a need for additional resources to reduce the backlog and to decrease turnaround times.

Corporate Services

(millions of dollars)	2001-2002
Planned Spending	**$0.6**
Total Authorities	*$0.6*
Actuals	$0.6

Commencing with the 2001-02 fiscal year, each office operated independently of the other under their own respective vote structure but shared corporate services, based on a service usage basis. These shared services – finance, human resources, information technology, and general administration – were centralized in the Corporate Management Branch to avoid duplication of effort and to save money.

As previously mentioned on page 8, the Privacy Commissioner of Canada informed the Information Commissioner that he did not intend to continue with the "shared corporate services" model.

Section IV - Financial Performance

Financial performance overview

As indicated in the performance information narrative of this document, managers continually pursue innovative approaches to delivering their programs without sacrificing the level of quality service to the public.

In the 2001-2002 *Report on Plans and Priorities* (RPP) of the Office of the Information Commissioner of Canada (OIC), planned spending was indicated as $4.3 million. Through *Supplementary Estimates* and Treasury Board Vote 5, the OIC received an additional amount of $0.9 million, including contributions to employee benefit plans, for total authorities amounting to $5.2 million.

Actual spending for the 2001-2002 fiscal year amounted to $4.9 million: $0.3 million less than Total Authorities.

Financial summary tables

The financial tables in this section contain summaries of financial information such as that in Table 1, which comprises three different headings. For greater clarity, the definitions of the three headings are given below:

- *Planned Spending* – the planned spending at the beginning of the fiscal year as set out in the *2001-2002 Estimates – Report on Plans and Priorities;*

- *Total Authorities* – the level of spending authorized by Parliament, including the *Supplementary Estimates*, to take into account the development of priorities, increased costs and unanticipated events;

- *Actual Spending* – the amounts actually spent in the 2001-2002 fiscal year indicated in the *Public Accounts.*

Table 1: Voted Appropriations

The following table indicates the level of spending authorized by Parliament, including the *Supplementary Estimates* and other authorities.

The differences between planned spending and total authorities can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below).

Financial Requirements by Authority (millions of dollars)				
		2001-02		
Vote		Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
	Offices of the Information Commissioner of Canada			
40	Program Expenditures	3.7	4.6	4.3
(S)	Contributions to Employee Benefit Plans	.6	.6	.6
	Total Vote	**4.3**	**5.2**	**4.9**

Note: Total Authorities are: Main Estimates - $3.7 M; Supplementary Estimates B - $0.6 M; Treasury Board Vote 5 - $0.3 M; and Contributions to Employee Benefit Plans - $0.6 M.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table indicates, in detail, the allocation of total planned spending, the authorities (in italics) and actual spending (in boldface) for 2001-2002, by business line and the nature of the spending.

The differences between planned spending and total authorities by business line can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below).

Planned Versus Actual Spending by Business Line (millions of dollars)							
Business Lines	**FTE's**	**Operating**	**Capital**	**Grants and Contributions**	**Total Gross Expenditures**	**Less: Respendable Revenues**	**Total Net Expenditures**
Access to Government Information							
Planned Spending	45	3.7	-	-	3.7	-	3.7
Total Authorities	*45*	*4.6*	-	-	*4.6*	-	*4.6*
Actual	**41**	**4.3**	-	-	**4.3**	-	**4.3**
Corporate Services							
Planned Spending	7	.6	-	-	.6	-	.6
Total Authorities	7	.6	-	-	.6	-	.6
Actual	**7**	**.6**	-	-	**.6**	-	**.6**
Total	52	4.3	-	-	4.3	-	4.3
Total Authorities	*52*	*5.2*	-	-	*5.2*	-	*5.2*
Actual	**48**	**4.9**	-	-	**4.9**	-	**4.9**
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							-
Total Authorities							-
Actual							-
Costs of services provided by other departments							.6
Total Authorities							*.6*
Actual							**.6**
Net Cost of the Program							4.9
Total Authorities							*5.8*
Actual							**5.5**

Note: Total Authorities are: Main Estimates - $3.7 M; Supplementary Estimates B - $0.6 M; Treasury Board Vote 5 - $0.3 M; and Contributions to Employee Benefit Plans - $0.6 M.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The table below gives an historical overview of spending by business line. It also includes a comparison between total planned spending for 2001-2002 and actual spending in the *Public Accounts.*

The differences between planned spending and total authorities by business line can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below).

Planned Versus Actual Spending by Business Line (millions of dollars)					
			2001-02		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
Access to Government Information	3.8	4.1	3.7	4.6	**4.3**
Corporate			.6	.6	**.6**
Total	3.8	4.1	4.3	5.2	**4.9**

Note: Total Authorities are: Main Estimates - $3.7 M; Supplementary Estimates B - $0.6 M; Treasury Board Vote 5 - $0.3 M; and Contributions to Employee Benefit Plans - $0.6 M.

Section V - Supplementary Information

1. Legislation Administered by the Information Commissioner

The Information Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

Access to Information Act	R.S.C., 1985, ch. A-1, amended 1997, c. 23, s. 21

2. Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioner's annual report and position paper on access to information are available on the Commissioner's Internet web site.

- **Information Commissioner's 2001-2002 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Available from the Office of the Information Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2001**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2002-03 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Office of the Information Commissioner of Canada Internet home page:
  http://www.infocom.gc.ca

3. Contact for Further Information

Dan Dupuis
Director General, Investigations and Reviews
Office of the Information Commissioner of Canada
112 Kent Street, 22nd Floor
Ottawa, ON K1A 1H3

Telephone: (613)995-1783
Facsimile: (613)947-7294

OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA

PERFORMANCE REPORT

for the Period Ending March 31, 2002

Approved: _____

The Honourable Martin Cauchon, PC, MP
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: OCT 10 2002

OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA

PERFORMANCE REPORT

I am pleased to submit my Performance Report for the fiscal period April 1, 2001 to March 31, 2002.

Approved: _____

George Radwanski
Privacy Commissioner of Canada

Date: Sept. 25, 2002

Section I - The Privacy Commissioner's Message

I can think of no activity more deserving of support from public resources than the protection of privacy. Privacy is a fundamental human right, recognized as such by the United Nations in the *Universal Declaration of Human Rights*. It is often considered to be the right from which all others flow. Freedom of thought, freedom of association, of conscience, and of speech, to name just a few, are all grounded in our right to privacy.

To protect privacy in Canada is to protect the values of a free society.

Privacy in the public sector is protected by the *Privacy Act*. This statute ensures that government institutions collect, use, and disclose personal information only for purposes directly related to their operating programs or activities. It gives individuals a right of access to information about them held by government institutions. It also gives individuals, through my Office, a means of seeking redress to ensure that government institutions comply with the *Act*.

The *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*, which was passed by Parliament in 2000, has significantly advanced privacy rights in Canada, extending to the private sector the protections of privacy that have existed in the public sector since 1983. The *PIPED Act*, as it is known, strikes a balance between individual privacy rights and the needs of organizations to collect, use, and disclose personal information. My Office and I ensure that the law is respected, and that redress is available if an individual's rights are violated.

The *PIPED Act* came into force on January 1, 2001 and is coming into effect in stages. In the first stage it applied to all personal information, other than personal health information, collected, used, or disclosed in the course of commercial activities and employment by federal works, undertakings, and businesses. It also applied to personal information held by provincially regulated organizations and sold, leased, or bartered across provincial or national boundaries. In addition, it applied to the entire commercial sector in the Yukon, Northwest Territories and Nunavut, since all local businesses in the territories are considered to be federal works, undertakings, and businesses, and therefore under the jurisdiction of the federal Parliament.

The second stage - the stage we are in now - began on January 1, 2002, when the exemption for personal health information ended. The *Act* now applies to *all* personal information collected, used, or disclosed by the organizations covered in the first stage.

The third stage of the *Act* will begin on January 1, 2004. The *Act* will extend to all commercial activities in Canada, including those in the provincially-regulated private sector, with one significant exception. If a province has enacted legislation that is substantially similar to the *PIPED Act*, the Governor in Council can exempt some or all

commercial organizations or activities in the province from the application of the *Act*. The federal law will continue to apply to federal works, undertakings, and businesses, and to personal information collected, used, or disclosed across provincial or national boundaries.

The result will be that privacy protection in Canada will be seamless, with privacy rights protected under either the *PIPED Act* or substantially similar provincial legislation.

An important aspect of my mandate is to educate individuals and organizations about issues surrounding personal privacy. My Office and I have been engaged in a variety of activities to inform Canadians of their legislated privacy protections, to remind organizations of their legislated responsibilities, and to raise public awareness and understanding of issues that could potentially threaten privacy.

We have produced two important guides, one to help citizens understand their rights under the new law and another to help businesses learn how to comply. Both continue to be in high demand. We have also produced fact sheets on a variety of topics, and have posted them to our Web site.

We post all of my findings under the *PIPED Act* on our Web site, anonymizing them to protect the identities of the parties involved. These case summaries help individuals and organizations develop an understanding of the application of the new *Act*.

Media relations activities, advertising campaigns and speaking engagements continue to be very effective tools in helping to raise awareness of the *PIPED Act* among a variety of audiences. Over the past year, I have delivered numerous speeches to a variety of audiences in Canada and abroad; senior staff of this Office have also delivered numerous speeches. I have also given more than 270 media interviews and my Office receives an average of 100 inquiries from reporters each month. As well, we received an average of 16,000 visits to our Web site each month during the 2001-2002 fiscal year.

While it is always a challenge to measure effectiveness, I feel confident that these initiatives have significantly raised public awareness of the importance of privacy and the need to be diligent in protecting the privacy rights of Canadians.

Section II - Context

Current Environment

The right to privacy has never been more in the news and in our minds, and in many ways it has never been more threatened. We are facing increased pressure for greater security against crime and terrorism, largely in reaction to the attacks of September 11th. Bill C-55, the *Public Safety Act*, is an example of the kind of challenges we face in a radically transformed security environment since the September 11th attacks.

While much of Bill C-55 strikes a reasonable balance between security and privacy rights, I am concerned about several provisions that expand the powers of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Canadian Security Intelligence Service (CSIS) unnecessarily by giving them unrestricted access to the personal information of all travellers on flights within Canada and on international flights. It allows the RCMP to obtain and scan passenger lists in search of anyone subject to an outstanding warrant for any offence punishable by imprisonment of five years or more.

Another threat to the fundamental right of privacy is the video surveillance of public streets and public places by law enforcement agencies. With the RCMP setting the tone in Kelowna, we have seen video surveillance systems installed or contemplated in cities across the country - in Vancouver, Saskatoon, Regina, Hamilton, Toronto, London, and Halifax.

The Office of the Privacy Commissioner will not stand in the way of the genuine security of Canadians. But neither will it step aside and see privacy rights sacrificed unnecessarily or for expedience.

On a positive note, with regard to its provision of services to Canadians, I am pleased to note that the Government of Canada has recognized that respect for citizens' privacy is critical to the success of all its programs and services. New and existing programs and services with potential privacy risks will now undergo a Privacy Impact Assessment (PIA)—in effect, a feasibility study from a privacy perspective. Canada is the first country in the world to make PIAs mandatory for all federal departments and agencies. My Office has worked closely with Treasury Board Secretariat (TBS) to develop a PIA policy and will review all PIAs, and offer comments to departments and agencies at an early stage.

In summary, this is a challenging time for privacy and consequently there is a need for the Privacy Commissioner and his Office to remain extremely vigilant to ensure that this fundamental right is not nibbled away, for expedience, and by parts.

Raison d'être

The Privacy Commissioner of Canada, George Radwanski, is an Officer of Parliament who reports directly to the Senate and House of Commons. The Commissioner is an advocate for the privacy rights of Canadians with the power to:

- investigate complaints and conduct audits under two federal laws;
- publish information about personal information-handling practices in the public and private sectors;
- take matters to Court;
- conduct research into privacy issues; and
- promote awareness and understanding of privacy issues by the Canadian public.

The Commissioner works independently from the government to investigate complaints from individuals and conduct compliance audits with respect to the federal public sector and the private sector.

Canadians may complain to the Commissioner about any matter specified in Section 29 of the *Privacy Act*. This *Act* applies to personal information held by the Government of Canada.

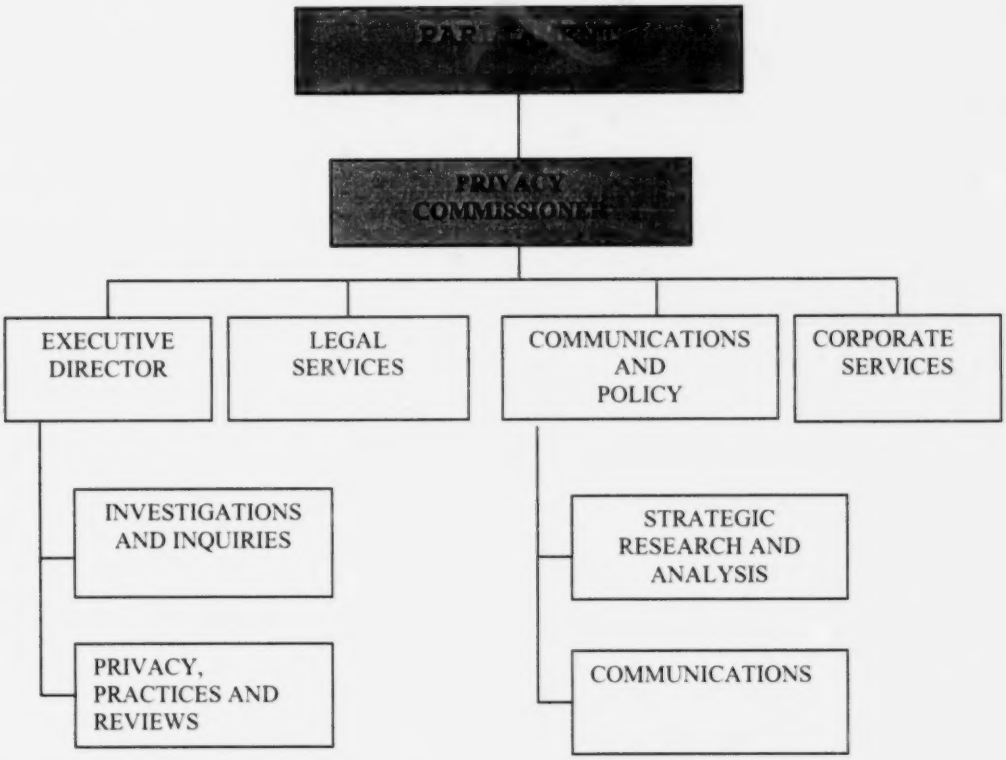
For matters relating to personal information in the private sector, the Commissioner may investigate complaints under Section 11 of the *PIPED Act*. This *Act* now applies to federally regulated businesses across Canada and to all businesses in the three territories. It also applies to personal information that is sold or bartered across provincial and national boundaries for consideration.

As an ombudsman, the Commissioner prefers to resolve complaints through negotiation and persuasion, using mediation and conciliation if appropriate. However, the Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel the production of evidence if voluntary co-operation is not forthcoming.

Organization

The Office of the Privacy Commissioner (OPC) is divided into branches, as shown in *Figure 1: Organization of the Office of the Privacy Commissioner.*

Figure 1: Organization of the Office of the Privacy Commissioner



Investigations and Inquiries Branch

The Investigations and Inquiries Branch is responsible for investigating, on behalf of the Commissioner, complaints received from individuals under Section 29 of the *Privacy Act* and Section 11 of the *PIPED Act*. Essentially, the OPC's investigations serve to establish whether individuals have had their privacy rights violated and/or have been accorded their right of access to their personal information.

Where privacy rights have been violated, the investigative process seeks to provide redress for individuals and keep violations from recurring. Through the Privacy

Commissioner, the Branch has the authority to administer oaths, receive evidence and enter the premises of federal government institutions where appropriate. The Commissioner can also examine or obtain copies of records found in federal government institutions.

The Branch also responds to inquiries from the general public, who contact the Commissioner for advice and assistance on a wide range of privacy-related matters.

Privacy Practices and Reviews Branch

The Privacy Practices and Reviews Branch assesses how well organizations are complying with the requirements set out in the two federal *Act*s.

The Branch conducts compliance reviews under Section 37 of the *Privacy Act* and audits under Section 18 of the *PIPED Act*. As well, the Branch is responsible for reviewing Privacy Impact Assessments (PIAs). PIAs are conducted by federal government departments on all government projects or initiatives that involve the collection, use and disclosure of personal information, to determine the impacts of a proposal on an individual's privacy and ways to mitigate or avoid any adverse effects.

The *Privacy Act* permits the Commissioner to randomly initiate a compliance review of federal institutions. Paragraph 18 (1) of the *PIPED Act* allows the Commissioner to audit the compliance of private organizations if the Commissioner has "reasonable grounds to believe" that the organizations are contravening a provision of the *Act*.

Through the Privacy Commissioner, the Branch has the authority to administer oaths, receive evidence and, at any reasonable time, enter premises where appropriate. It also provides assistance to public and private sector organizations on fair information-handling practices with respect to any initiative with privacy implications.

Communications and Policy Branch

A key aspect of the Commissioner's mandate is that of educating individuals and organizations about privacy issues thus increasing their awareness and understanding. To focus on this important responsibility, the Communications and Policy Branch was established in September 2000 to raise awareness of privacy issues, to inform Canadian citizens and businesses of the new private sector legislation, and to expand the Office's research capability.

The Strategic Research and Analysis Division of the Branch is a centre of expertise on emerging privacy issues in Canada and abroad, responsible for researching trends, providing analysis on key issues, and helping to develop policies and initiatives that advance the protection of the privacy rights of Canadians.

Legal Services

Legal Services, headed by the General Counsel, provides specialized legal and strategic advice and litigation support to the Privacy Commissioner with respect to the *Privacy Act* and the *PIPED Act.*

Corporate Services

In 2001-2002 the Offices of the Information and Privacy Commissioners shared corporate services while operating independently under their separate statutory authorities. These shared services – finance, human resources, information technology, and general administration - were centralized in the Corporate Management Branch.

The budget of the Office of the Privacy Commissioner, which was increased from $4.3 to $11.1 million to manage the implementation of the *PIPED Act* and the corresponding increased mandate under that *Act*, supported:

- an increase in the number of inquiries and complaints;
- an increase in the number of investigators, auditors and Privacy Impact Assessment officers to handle issues under both federal privacy laws;
- an extension of the hours of operation to cover all time zones in Canada from 9.00 a.m. to 5.00 p.m. daily;
- an adjusted management framework to incorporate both investigative and audit functions for both federal privacy laws; and
- an increase in public education and communications activities to raise awareness of the privacy issues.

Effective 2002-2003, Corporate Services for the Office of Privacy Commissioner will operate separately from those of the Information Commissioner to meet the increased workload and demands of the Privacy Commissioner's Office.

Section III - Performance Information by Strategic Outcome

3.1 STRATEGIC OUTCOME: Encouraging compliance with fair information practices by both public and private sector organizations through complaint investigations

Through the efforts of its Investigations and Inquiries Branch, the OPC seeks to promote the implementation of fair information practices by both public and private sector organizations in Canada in accordance with federal privacy laws.

The Privacy Act, which took effect on July 1, 1983, imposes obligations on federal government departments and agencies to respect the privacy rights of Canadians by placing limits on the collection, use, and disclosure of personal information. It gives Canadians the right to obtain access to, and correct personal information about them, held by these federal government organizations.

The Personal Information Protection and Electronic Documents (PIPED) Act, which took effect on January 1, 2001, sets out the conditions under which organizations may collect, use or disclose personal information and gives individuals rights of access to, and, correction of, personal information held about them by an organization. As well, it defines the process for lodging a formal complaint and the legal remedies available to individuals who believe that their privacy rights have been violated.

The *Act* applies to personal information, including personal health information, collected, used or disclosed in the course of commercial activities, or about their employees, by federal works, undertakings, and businesses. (This includes banks, the broadcasting industry, inter-provincial transportation companies, and telephone companies.) It also applies to disclosures of personal information traded across provincial and national borders for consideration, and to the entire commercial sector in the Northwest Territories, Yukon and Nunavut.

Complaints Received 2001-2002

On April 1, 2001 the Office had 1044 complaints pending from the previous fiscal year. During 2001-2002, 1351 new complaints were received and 1755 complaints were resolved, leaving 640 complaints outstanding as at March 31, 2002. *Figure 2: Complaints Received, Resolved and Outstanding as at March 31, 2002* shows the distribution of complaints by complaint category. In *Figure 2*, complaints that relate to denial of access to personal information are categorized as "access" complaints, complaints that relate to issues of collection, or retention and disposal, or use and disclosure, are categorized as "privacy" complaints,and complaints for which a response had not been received within the time frames specified by the *Acts* are categorized as "time limit" complaints.

Section III - Performance Information by Strategic Outcome

3.1 STRATEGIC OUTCOME 1 – Encouraging compliance with fair information practices by both public and private sector organizations through complaint investigations.

Figure 2: Complaints Received, Resolved and Outstanding as at March 31, 2002

Complaint Category	Outstanding as at April 1, 2001	Received FY 2001-2002	Completed FY 2001-2002	Outstanding as at March 31, 2002
Access	488	576	721	343
Privacy	362	346	463	245
Time Limit	194	429	571	52
Overall	1044	1351	1755	640

Turnaround Time for complaints

The average overall turnaround time for *Privacy Act* and *PIPED Act* complaint investigations (Figure 3) during the reporting year was 5.8 months - 2.4 months for complaints about government institutions' lack of timeliness in responding to requests to obtain access to personal information within the legislated timeframes, 6.7 months for denial of access to personal information complaints and 8.7 months for complaints related to the collection, use, disclosure, retention, and disposal of personal information. The average overall turnaround time for complaints has continued to improve each year since 1996-1997.

Figure 3: Complaint Investigations Completed – Turnaround Time (months)

Complaint Category	1996-97 Actual	1997-98 Actual	1998-99 Actual	1999-00 Actual	2000-01 Actual	2001-02 Actual*
Access	12.8	9.6	8.4	8.2	7.0	6.7
Privacy	16.4	15.4	14.7	9.2	9.0	8.7
Time Limit	3.9	3.3	4.1	2.6	2.0	2.4
Overall	9.7	8.6	6.8	6.1	6.0	5.8

* Includes both *Privacy Act* and *PIPED Act* complaints

Inquiries Received 2001-2002

Staff dealt with a total of 27,538 inquiries during 2001-2002.

Many of the inquiries under the *Privacy Act* related to questions of interpretation and how to exercise one's rights under the *Act*. Other inquiries included concerns about issues such as the new firearms legislation, the census, law enforcement and criminal records, and video surveillance. The OPC also received more than 3,200 applications for access to personal information that had to be re-directed to other federal or provincial government departments or agencies for response.

Inquiries under the *PIPED Act* ranged from requests for information; to use of, or requests for, Social Insurance Numbers; to interpretations of the *Act* for a cross-section of industrial sectors including banking, health, transportation, broadcasting and telecommunications.

Figure 2: Complaints Received, Resolved and Outstanding as at March 31, 2002

Complaint Category	Outstanding as at April 1, 2001	Received FY 2001-2002	Completed FY 2001-2002	Outstanding as at March 31, 2002
Access	488	576	721	343
Privacy	362	346	463	245
Time Limit	194	429	571	52
Overall	1044	1351	1755	640

Turnaround Time for complaints

The average overall turnaround time for *Privacy Act* and *PIPED Act* complaint investigations (Figure 3) during the reporting year was 5.8 months - 2.4 months for complaints about government institutions' lack of timeliness in responding to requests to obtain access to personal information within the legislated timeframes, 6.7 months for denial of access to personal information complaints and 8.7 months for complaints related to the collection, use, disclosure, retention, and disposal of personal information. The average overall turnaround time for complaints has continued to improve each year since 1996-1997.

Figure 3: Complaint Investigations Completed – Turnaround Time (months)

Complaint Category	1996-97 Actual	1997-98 Actual	1998-99 Actual	1999-00 Actual	2000-01 Actual	2001-02 Actual*
Access	12.8	9.6	8.4	8.2	7.0	6.7
Privacy	16.4	15.4	14.7	9.2	9.0	8.7
Time Limit	3.9	3.3	4.1	2.6	2.0	2.4
Overall	9.7	8.6	6.8	6.1	6.0	5.8

* Includes both *Privacy Act* and *PIPED Act* complaints

Inquiries Received 2001-2002

Staff dealt with a total of 27,538 inquiries during 2001-2002.

Many of the inquiries under the *Privacy Act* related to questions of interpretation and how to exercise one's rights under the *Act*. Other inquiries included concerns about issues such as the new firearms legislation, the census, law enforcement and criminal records, and video surveillance. The OPC also received more than 3,200 applications for access to personal information that had to be re-directed to other federal or provincial government departments or agencies for response.

Inquiries under the *PIPED Act* ranged from requests for information; to use of, or requests for, Social Insurance Numbers; to interpretations of the *Act* for a cross-section of industrial sectors including banking, health, transportation, broadcasting and telecommunications.

Example of investigation completed under the *Privacy Act* in 2001-2002

Certain investigations completed during the year have had a significant impact on the privacy protection of all Canadians.

Canada Post changes stance on using negative consent to sell addresses to mass mailers

A complaint was received that Canada Post was improperly disclosing personal information that it collected through its National Change of Address service. Canada Post was automatically updating lists of commercial and government mass-mailing lists with the new address, unless the subscriber contacted the corporation in writing and specifically requested that their new address not be disclosed.

Canada Post offers this service, for a fee, to individuals who wish to have their mail forwarded to their new address automatically. Subscribers were asked to sign an acknowledgement that included an agreement to release their new address to mailers, provided the mailers requested it and had the old address. Subscribers not consenting to the release of their new address to mass mailers had to write to Canada Post and specifically request that their new address not be disclosed. This type of "negative option" does not meet the criteria of "informed consent" under Section 5(2) of the *Privacy Act.*

Informed consent in this case would mean that a reasonable person would conclude, when reading the Change of Address Notification (COAN) form, that they were giving consent for the disclosure of their new address to mass mailing organizations. It is doubtful that a reasonable person would conclude that they were giving consent based upon the current wording in the form. Therefore, Canada Post was asked to replace the word "acknowledgement" with "authorization" and to include an "opt-in" box on the front page of the form. Canada Post has redesigned the COAN form to include two check-off boxes on its front, which will allow Canadians who pay Canada Post to re-direct their mail to indicate clearly whether or not they consent to also having their addresses provided to any business mailers.

This example reinforces the fact that under the *Privacy Act* a government institution does not have a person's consent to release personal information if it has not informed that person of the reason for the use of the information.

Example of investigation completed under the *PIPED Act* in 2001-2002

Complaints filed under the *PIPED Act* are affecting, sometimes quite significantly, how private sector organizations handle personal information.

Collection of personal information by chartered banks

Some of the practices used by several large banks have been examined, such as the

refusal by banks to provide customers with their credit scores and the requirement that anyone applying to open a savings account agree to a credit check as a condition to opening the account.

In the first situation an individual complained that a bank had refused him access to his personal information, specifically his credit score. The credit score in question was the bank's internal credit score. It had been generated not by a credit reporting agency's standardized credit scoring model, but rather by a customized model unique to the bank and incorporating its strategic business priorities. Principle 4.9 of Schedule 1 of the *PIPED Act* states that, upon request, an individual must be informed of the existence, use, and disclosure of his or her personal information and must be given access to that information. Section 9(3)(b) of the *Act* is an exemption provision, which stipulates that an organization is not required to give access to personal information if doing so would reveal confidential commercial information.

The Commissioner was satisfied that the bank's internal credit scoring model was confidential commercial information. Moreover, on the cumulative basis of the submissions from this and an earlier case, he was persuaded in general that customized credit scoring models internal to financial institutions should in future be deemed confidential commercial information for purposes of the *Act*.

Given his responsibility to achieve a balance between the privacy rights of individuals and the legitimate informational interests of organizations, he considered it only fair in the circumstances to accept the proposition that the release of internal credit scores *would* reveal the credit scoring model on which they were based.

The Commissioner found that, in citing the section 9(3)(b) exception for confidential commercial information, to refuse the complainant access to his credit score, the bank had been acting in accordance with the *Act*.

In the second situation, it was found that the complaint was well-founded. It was recommended that the bank develop a procedure whereby individuals, unwilling to consent to a credit check but willing to forgo all forms of credit, could open an account by consenting to whatever alternative conditions the bank might impose to ensure no credit is advanced. As a result, the bank is reviewing its procedures.

3.2 STRATEGIC OUTCOME 2 – Safeguarding the right to Privacy of Canadians through audits and reviews

To safeguard Canadians' right to privacy, the OPC has been conducting compliance reviews under section 37 of the *Privacy Act* since 1984. As well, the OPC conducts audits of personal information-management practices, provides advice to federal government organizations on privacy implications of programs and advises government institutions on Privacy Impact Assessments.

The OPC performs compliance reviews of federal institutions and, where applicable, audits private sector organizations within Canada. It is responsible for compliance reviews of the principles of fair information practices, which are outlined in sections 4 through 8 of the *Privacy Act*, and for the Model Code for the Protection of Personal Information, which is contained in Schedule I of the *PIPED Act*.

As an ombudsman, a non-confrontational approach to privacy audits is desirable. An audit, ideally, provides a co-operative and constructive approach to dealing with issues before they become complaints. As well, it adds value to organizations that want to improve their personal information-handling practices. Although the Commissioner has the same powers with respect to audits that are available for privacy investigations, i.e. to summon witnesses, administer oaths, and compel organizations to produce evidence, these powers would only be used as a last resort.

In the past year, the OPC completed reviews of the personal information-handling practices under section 37 of the *Privacy Act* at the Canadian Nuclear Safety Commission (CNSC) and the Immigration and Refugee Board (IRB).

The objectives of the reviews were to:

- learn where, and how, the CNSC and the IRB handle personal information;
- determine the degree to which their personal information management policies and practices are in compliance with sections 4 to 8 of the *Privacy Act* in terms of the principles of fair information practices; and
- offer observations and recommendations, where necessary.

Reports have been issued to both organizations and we are awaiting their responses to the findings and recommendations.

Canadian Firearms Program's compliance with privacy principles

As noted in last year's performance report, the OPC has reviewed the Canadian Firearms Program's compliance with privacy principles. The *Firearms Act* requires the collection of a large amount of highly sensitive personal information. The OPC continues to receive complaints from some of the 2.3 million firearm owners in Canada and from some Members of Parliament.

3.2 STRATEGIC OUTCOME 2 – Safeguarding the right to Privacy of Canadians through audits and reviews.

In August 2001, a report entitled *Review of the Personal Information Handling Practices of the Canadian Firearms Program* was issued to the Department of Justice and made public on the OPC Web site. The report contained a review of the program's compliance with sections 4 to 8 of the *Privacy Act* and provided an assessment of the pertinence of the questions about personal history used on the Firearms Licence Application. The report also contained some 34 detailed recommendations for corrective measures aimed at reducing the intrusiveness of the program.

To date, no response to the findings and recommendations has been received from Justice Canada.

However, the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) have agreed to implement some of the recommendations. For example, firearm officers across Canada no longer have full query access privileges to the RCMP's Police Information Retrieval System (PIRS). As well, all recommendations with respect to limiting the use of PIRS have been implemented and revisions to the Memorandum of Understanding regarding informatics and security areas related to the Firearms program will be completed in the near future. These important steps will tighten access controls to sensitive personal information used in the program.

The Commissioner will continue to encourage the department to take the necessary measures to bring the program into full compliance with the *Privacy Act*.

Audits of personal information management practices

The *PIPED Act* provides the authority to carry out audits of personal information management practices in the private sector if there are "reasonable grounds to believe" that a private sector organization is contravening a provision of the *Act*. The OPC is responsible for conducting such compliance reviews and audits specified under section 18 of the *PIPED Act*.

During 2001-2002, no private sector audits were undertaken because no matter had been brought to the attention of the Commissioner that would constitute reasonable grounds for an audit.

Advice to federal government organizations on privacy implications of programs

The OPC also provides federal government organizations with advice on compliance issues, and the privacy implications of new and existing programs and practices. In this regard, the OPC has provided such advice to a broad range of government departments.

In the 2000-2001 performance report, it was described how, under mounting public pressure, Human Resources Development Canada (HRDC) made the decision to dismantle the Longitudinal Labour Force File, and to implement a review process and a governance protocol for all policy analysis, research, and evaluation activities involving the connection of separate databanks. This review process involved consultation with the

OPC to examine such projects.

Since then, comments have been provided on an additional 17 HRDC submissions, including the Review of the Action Centre for Employment, the Non-Experimental Evaluation of Investigation and Control, and the Testing of Probabilistic Record Linkage projects. These reviews of HRDC's research projects provide a critical check to protect personal privacy.

The OPC has developed a customized assessment tool to facilitate timely reviews of the HRDC submissions. The tool ensures that the reviews are thorough and that the principles of fair information practices as specified in the *Privacy Act* are respected.

Privacy Impact Assessment support and advice

In April 2002, Treasury Board launched the Government of Canada's new Privacy Impact Assessment (PIA) policy, which took effect on May 2, 2002. New and existing programs and services with potential privacy risks will undergo a PIA - in effect, a feasibility study from a privacy perspective. Canada is the first country in the world to make PIAs mandatory for all federal departments and agencies.

Under the new PIA Policy, federal government departments and agencies must conduct PIAs on all government projects or initiatives that involve the collection, use and disclosure of personal information. They will also have to inform the Office of the Privacy Commissioner of all PIAs being conducted, and to send completed PIAs to his Office for review and comment.

In addition to working in consultation with Treasury Board of Canada Secretariat on the policy, the OPC has developed a process whereby it will review all PIAs, and offer comments to departments and agencies at an early stage.

Given the numerous Government On-Line projects currently underway, a large number of PIAs are expected in the upcoming fiscal year.

The OPC also provides assistance to private sector organizations on the privacy implications of their initiatives and has been involved in consultations with organizations such as the Canadian Marketing Association, the Insurance Brokers Association of Canada, the Canadian Medical Association, the Canadian Dental Association, Air Canada and the Union of Ontario Indians on various privacy issues related to their operations.

In sum, in 2001-2002 the OPC has fulfilled its mission to perform compliance reviews and audits, and, by so doing, has assisted organizations in applying both the *Privacy Act* and *PIPED Act* for the benefit of Canadians.

3.3 STRATEGIC OUTCOME 3 – Increasing public awareness and understanding of privacy issues

The OPC has undertaken a variety of activities to raise public awareness and understanding of privacy issues, to inform Canadians of their legislated privacy protections and to remind private sector organizations of their responsibilities, and citizens of their rights, under the new legislation.

These activities include speaking engagements, in Canada and around the world, to raise awareness of privacy issues among diverse audiences and settings, such as professional and industry associations, non-profit and advocacy groups and universities. Over the past year, the Commissioner has delivered numerous speeches to a variety of audiences in Canada and abroad and senior staff have also delivered numerous speeches. Topics have included workplace privacy, genetic privacy, the application of the *PIPED Act*, the Government On-Line initiative and the need to balance privacy rights with security objectives following the terrorist attacks in the United States. As well, in several speeches, the Commissioner has expressed grave concerns about video surveillance by public authorities in public places.

Recognizing the influence of the media in setting the public agenda, the OPC has also undertaken a number of media relations initiatives. In addition to granting more than 270 interviews on current privacy topics to reporters, an average of 100 calls are received each month from journalists seeking information on privacy issues.

As well, to further raise awareness of privacy issues the OPC has:

- issued more than 23 news releases;
- participated on a number of editorial board meetings;
- contributed articles and other information to several publications; and
- provided media relations support to conferences, public meetings and other special events.

A Citizens' Guide, which provides Canadians with information about their rights under the *PIPED Act* and a Business Guide, which informs organizations of their responsibilities under the *Act,* were produced in 2001-2002. Close to 22,000 printed copies of these guides have been distributed since their publication. They are also accessible on the OPC Web site.

The Web site is a readily available source for privacy information and is continually updated with news releases, speeches, fact sheets, selected reports and case summaries. The increasing number of visits, which now average more than 16,000 per month, evidences the popularity of the site. Upgrades and improvements to the structure and content of the site are ongoing.

3.3 STRATEGIC OUTCOME 3 – Increasing public awareness and understanding of privacy issues

Advertising has been another important tool to raise public awareness and understanding of privacy rights under the new law. A campaign in 2001 involved placing advertisements in daily and community newspapers. Another campaign in 2002 involved airing advertisements on the top English and French radio stations in every market across the country. These advertisements emphasized Canadians' rights under the new law and the OPC's role in helping to protect these rights. Both advertising campaigns reached millions of Canadians and resulted in a near doubling of the number of inquiries to the OPC.

The need to raise public awareness of privacy rights, obligations, and issues is a critical success factor. These initiatives, along with a significant increase in media coverage of privacy issues, suggest a heightened level of public awareness over the past year.

Section IV – Financial Performance

Financial Performance Overview

As indicated in the performance information narrative of this document, managers continually pursue innovative approaches to delivering their programs without sacrificing the level of quality service to the public.

In the 2001-2002 *Report on Plans and Priorities* (RPP) of the Office of the Privacy Commissioner of Canada (OPC), planned spending was indicated as $11 million. Through *Supplementary Estimates* and Treasury Board Vote 5, the OPC received an additional amount of $0.7 million, including contributions to employee benefit plans, for total authorities amounting to $11.7 million.

Actual spending for the 2001-2002 fiscal year amounted to $11.4 million.

Financial Summary Tables

The financial tables in this section contain summaries of financial information such as that in Table 1, which comprises three different headings. For greater clarity, the definitions of the three headings are given below:

- *Planned Spending* – the planned spending at the beginning of the fiscal year as set out in the *2001-2002 Estimates – Report on Plans and Priorities;*

- *Total Authorities* – the level of spending authorized by Parliament, including the *Supplementary Estimates*, to take into account the development of priorities, increased costs and unanticipated events; and

- *Actual Spending* – the amounts actually spent in the 2001-2002 fiscal year as indicated in the *Public Accounts.*

Table 1: Voted Appropriations

The following table indicates the level of spending authorized by Parliament, including the *Supplementary Estimates* and other authorities.

The differences between planned spending and total authorities can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below).

Financial Requirements by Authority ($ millions)				
		2001-02		
Vote		**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual Spending**
	Office of the Privacy Commissioner of Canada			
45	Program Expenditures	9.7	10.4	**10.1**
(S)	Contributions to Employee benefit Plans	1.3	1.3	**1.3**
	Total Agency	**11.0**	**11.7**	**11.4**

Note: Total Authorities are: Main Estimates - $9.7 M; Supplementary Estimates B - $0.4 M; TB Vote 15 - $0.3 M and Contributions to Employee Benefit Plans - $1.3 M.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The following table indicates, in detail, the allocation of total planned spending, the authorities (in italics) and actual spending (in boldface) for 2001-2002, by business line and the nature of the spending. The differences between planned spending and total authorities by business line can be explained mainly by the additional appropriations received in the fiscal year (see note below.)

Planned Versus Actual Spending by Business Line (millions of dollars)							
Business Lines	**FTE's**	**Operating**	**Capital**	**Grants and Contributions**	**Total Gross Expenditures**	**Less: Respendable Revenues**	**Total Net Expenditures**
Protection of Personal Information							
Federal Public Sector							
Planned Spending	45	3.8	-	-	3.8	-	3.8
Total Authorities	*45*	*4.5*	-	-	*4.5*	-	*4.5*
Actual	**38**	**8.8**	**-**	**-**	**8.8**	**-**	**8.8**
Private Sector							
Planned Spending	48	5.9	-	-	5.9	-	5.9
Total Authorities	48	5.9	-	-	5.9	-	5.9
Actual	**39**	**.6**	-	-	**.6**	-	**.6**
Corporate Services							
Planned Spending	15	1.3	-	-	1.3	-	1.3
Total Authorities	*15*	*1.3*	-	-	*1.3*	-	*1.3*
Actual	**14**	**2.0**	**-**	**-**	**2.0**	**-**	**2.0**
Totals	108	11.0	-	-	11.0	-	11.0
Total Authorities	*108*	*11.7*	-	-	*11.7*	-	*11.7*
Actual	**91**	**11.4**	**-**	**-**	**11.4**	**-**	**11.4**
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							-
Total Authorities							-
Actual							-
Costs of services provided by other departments							1.3
Total Authorities							*1.3*
Actual							**1.3**
Net Cost of the Program							12.3
Total Authorities							*13.0*
Actual							**12.7**

Note: Total Authorities are: Main Estimates - $9.7 M; Supplementary Estimates B - $0.4 M; TB Vote 15 - $0.3 M and Contributions to Employee Benefit Plans - $1.3 M.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The table below gives an historical overview of spending by business line. It also includes a comparison between total planned spending for 2001-2002 and actual spending in the *Public Accounts.*

Planned Versus Actual Spending by Business Line ($ millions)					
			2001-02		
Business Lines	**Actual 1999-00**	**Actual 2000-01**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
Protection of Personal Information					
- Federal Public Sector	4.7	7.4	3.8	4.5	**8.8**
- Private Sector			5.9	5.9	**.6**
Corporate Services	1.4	1.9	1.3	1.3	**2.0**
Total	6.1	9.3	11.0	11.7	**11.4**

Note: Total Authorities are: Main Estimates - $9.7 M; Supplementary Estimates B - $0.4 M; TB Vote 15 - $0.3 M and Contributions to Employee Benefit Plans - $1.3 M.

Section V – Supplementary Information

1. Legislation Administered by the Privacy Commissioner

The Privacy Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the:

Privacy Act	R.S.C., 1985, ch. P21, amended 1997, c. 20, s. 55
Personal Information Protection and Electronic Documents Act	2000, c.5

2. Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioner's annual reports on privacy issues are available on the Commissioner's Web site.

- **Privacy Commissioner's 2001-02 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Available on computer diskette and hardcopy from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-8210 and on the Office's Web site.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2001**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2002-03 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Office of the Privacy Commissioner of Canada Web site: **www.privcom.gc.ca**

3. Contact for Further Information

A.J.M. Lamarche
Chief of Staff / Senior Advisor
Office of the Privacy Commissioner of Canada
Place de Ville, Tower B
112, Kent St., Suite 300
Ottawa, Ontario
K1A 1H3

Telephone: (613) 996-5336
Facsimile: (613) 947-6850

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/63-2002
ISBN 0-660-62141-X

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2002

Approuvé par : _____

L'honorable Martin Cauchon, C.P., député
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Date : SEP 1 8 2002

TABLE DES MATIÈRES

Section		Page
I	**Message du Commissaire à l'information**	4
II	**Contexte**	5
	Environnement courant	5
	Raison d'être	6
III	**Renseignements sur le rendement par résultat stratégique**	10
	Résultat Stratégique 1 – Accroissement de la sensibilisation des fonctionnaires face à leurs obligations aux termes de l'accès à l'information	10
	Résultat Stratégique 2 – Accroissement de la sensibilisation des Canadiens à leurs droits en matière d'accès à l'information	11
	Résultat Stratégique 3 – Amélioration des normes de service	12
IV	**Rendement financier**	15
	Aperçu du rendement financier	15
	Tableau 1: Crédits approuvés	16
	Tableau 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	17
	Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	18
V	**Renseignements supplémentaires**	19
	1. Dispositions législatives administrées par le Commissaire à l'information	19
	2. Rapports annuels législatifs et autres publications	19
	3. Personne-ressource	19

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

DU COMMISSAIRE À L'INFORMATION DU CANADA

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement pour l'exercice allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

Approuvé par : _____ Date : 15 Oct 2002

L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Section I - Message du Commissaire à l'information

Il est maintenant admis dans les cercles universitaires, au Parlement, dans l'appareil judiciaire, dans les médias et le public, que la ***Loi sur l'accès à l'information*** est l'une des pierres angulaires de notre démocratie et l'un des outils les plus efficaces grâce auquel nous pouvons garantir l'ouverture et la transparence du gouvernement.

L'honorable
John M. Reid, C.P.
Commissaire à
l'information du Canada

Dans la conduite de leurs affaires, le gouvernement, ses organismes et ses institutions créent, recueillent, conservent, utilisent et diffusent des informations se présentant de plusieurs façons et ce sous diverses formes. Cette information soutient et documente l'ensemble des décisions, des activités administratives et des procédures judiciaires ainsi que la mesure de leurs résultats et de leurs effets. Elle est la preuve ultime des activités, des décisions et des engagements du gouvernement, ainsi que de son interaction avec le public et les autres organismes.

Heureusement, l'importance d'une saine gestion de l'information est de plus en plus reconnue dans les organismes du secteur public et les entreprises du secteur privé. Les cadres supérieurs prennent conscience qu'une plus grande attention apportée à la gestion et à l'utilisation de l'information leur permettra de mieux planifier et exécuter leurs programmes et leurs services. Toutefois, dans l'administration fédérale, cette prise de conscience provient davantage du fait de plus en plus reconnu que la réussite du Gouvernement en direct dépend d'une saine gestion de l'information ainsi que d'une infrastructure d'information plus solide. La prestation des services électroniques sera une entreprise vaine si l'information offerte n'est pas disponible ou fiable, ou encore si elle est incomplète, périmée ou sans importance.

L'incitation à une meilleure gestion de l'information provient également des rapports à ce sujet, entre autres ceux des Commissaires à l'information précédents, ainsi que des commentaires faits par des fonctionnaires respectés, comme l'archiviste national, le vérificateur général et le dirigeant principal de l'information du Canada. En outre, un certain nombre de controverses publiques, par exemple celle qui a entouré le Fonds transitoire pour la création d'emplois de DRHC, ont permis d'illustrer les coûts politiques, juridiques et autres de mauvaises pratiques en matière de tenue de dossiers.

Le premier ministre et tous les leaders de la fonction publique doivent donner l'exemple dans ce domaine. On ne peut surestimer l'énormité de la tâche ni mon engagement envers celle-ci. Il faut par ailleurs éviter de sous-estimer l'ampleur de la menace pour la santé de notre démocratie si nous devions échouer.

Je crois que le gouvernement fédéral a une obligation fiduciaire, soit celle de créer, de préserver et de protéger soigneusement ses documents, envers les propriétaires ultimes de ces documents, les citoyens du Canada.

J'ai donc l'honneur de présenter aux membres du Parlement et aux citoyens du Canada le présent rapport de rendement du Commissariat pour la période prenant fin le 31 mars 2002.

Section II – Contexte

Environnement courant

Pendant l'année visée par le présent rapport, le « droit de savoir » du public a plus que jamais été soumis à rude épreuve. Discrètement, mais sans hésiter, le gouvernement a fermé la porte au public sur 19 ans d'accès à ses documents montrant la façon dont les ministres et leur personnel utilisent les deniers publics.

Plus troublant encore, le gouvernement s'est servi des événements tragiques du 11 septembre pour s'octroyer le pouvoir 1) de soustraire des catégories entières de documents à la *Loi sur l'accès à l'information*, et 2) d'interrompre toute enquête que pourrait mener le Commissaire à l'information ayant trait à des renseignements portant sur la défense nationale, la sécurité ou les relations internationale. L'expression « s'est servi » est utilisée ici délibérément parce que la dérogation au droit d'accès prévue par le projet de loi C-36 n'était pas nécessaire dans la soi-disant lutte contre le terrorisme.

L'érosion du droit d'accès se poursuit avec la création de nouveaux organismes chargés de mener des fonctions gouvernementales, mais qui ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information*. Par exemple, le projet de loi C-27 de cette année a créé la Société de gestion des déchets nucléaires, qui est chargée de la gestion des déchets de combustibles nucléaires. Il n'ajoute pas cette organisation à la liste des institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*, et le gouvernement n'a donné aucune raison pour refuser aux Canadiens le droit de consulter les documents relevant de ce nouvel organisme.

Les demandeurs se heurtent de plus en plus fréquemment à un refus nouveau genre. Des ministères ont en effet commencé à invoquer des prorogations de plusieurs années du délai de 30 jours, leur position juridique étant qu'importe si la prorogation est déraisonnable, il ne s'agit pas d'un refus comme tel mais plutôt d'une révision susceptible d'être effectuée par le Commissaire ou la Cour fédérale.

Entre-temps, le groupe de travail de bureaucrates du gouvernement s'est acharné, à huis clos, à proposer des changements à la *Loi sur l'accès à l'information*. En juin 2002, le Groupe de travail avait publié son rapport. Le Commissaire fera connaître au Parlement et au public sa réaction au rapport du Groupe de travail dans un rapport spécial au Parlement à l'automne 2002.

Il y a également de bonnes nouvelles. Le gouvernement a reçu plus de demandes de communication que jamais, et malgré cela un pourcentage moindre d'entre elles sont devenues des plaintes au Commissariat. Cette année encore, il a été possible de régler la majorité des plaintes sans l'intervention du Commissaire à la Cour fédérale. Ceci indique un professionnalisme accru dans l'application de la Loi par le gouvernement et une confiance et un respect plus grands des demandeurs, des institutions gouvernementales et du Commissariat à l'information.

Toujours sur une note positive, on voit enfin une certaine amélioration à l'égard du problème persistant et systémique des retards dans le traitement des demandes de communication. L'an dernier, 43,1 % des plaintes reçues par le Commissaire à l'information avaient trait à des retards ou des prorogations de délai inacceptables. Dans l'année visée par le présent rapport, le pourcentage atteignait 28,8 %. Une augmentation des ressources accordées aux bureaux d'accès à l'information des ministères qui étaient péniblement sous-dotés et débordés depuis longtemps a

certes contribué à cette amélioration. Bien que le manque de ressources persiste, le gouvernement a pris les mesures d'embauche qui s'imposaient afin de mettre en place le personnel disposé à faire respecter les droits conférés aux Canadiens par les dispositions législatives sur l'accès à l'information. Des ressources supplémentaires ont aussi été accordées au Commissaire à l'information; l'écart persiste toutefois entre le nombre de plaintes reçues et les ressources disponibles pour leur instruction.

Enfin, tel que précité dans le message du Commissaire à l'information, des efforts concertés sont déployés sur plusieurs fronts pour remédier au piètre état dans lequel se trouve la gestion de l'information au sein de l'administration fédérale. Vers la fin de l'année visée par le présent rapport, les ministres du Conseil du Trésor se préparaient à envisager l'adoption d'une politique révisée et renforcée régissant la gestion de l'information gouvernementale.

Raison d'être

Accès à l'information du gouvernement

Le Commissaire à l'information est un protecteur du citoyen chargé par le Parlement de faire des enquêtes sur les plaintes relatives au déni, par le gouvernement, des droits garantis par la *Loi sur l'accès à l'information*, la loi canadienne qui réglemente l'accès à l'information.

La Loi est entrée en vigueur en 1983 et donne aux Canadiens de très vastes droits juridiques d'accès à l'information enregistrée sous une forme quelconque et contrôlée par la plupart des institutions fédérales.

La Loi accorde à ces institutions un délai de 30 jours pour répondre aux demandes de communication. Une prorogation du délai peut être obtenue si les documents à examiner sont nombreux, et s'il faut consulter d'autres organismes gouvernementaux ou informer des tiers. Le demandeur doit toutefois en être avisé à l'intérieur du premier délai.

Les droits d'accès ne sont pas absolus. Ils sont assujettis à des exceptions précises et limitées, qui visent le respect de l'équilibre entre, d'une part, l'accès à l'information et, de d'autre part, le droit à la vie privée, le secret commercial, la sécurité nationale et les communications franches qui sont nécessaires à une élaboration efficace des politiques. Ces exceptions permettent aux organismes gouvernementaux de refuser l'accès à certains documents, ce qui, souvent, est source de différends entre les demandeurs et les ministères.

Les demandeurs insatisfaits peuvent s'adresser au Commissaire à l'information qui fera enquête sur leur requête lorsque celle-ci démontre :

- un refus à fournir les renseignements demandés;
- un prix excessif pour l'obtention de renseignements;
- un délai injustifié au-delà de 30 jours pour fournir les renseignements;
- un manque dans la langue officielle choisie ou un temps excessif requis pour la traduction;
- une compréhension du guide Info Source ou des bulletins périodiques qui sont publiés dans le but d'aider le public à interpréter la Loi;
- un problème quelconque ayant trait à la Loi.

Le Commissaire possède de puissants pouvoirs d'enquête. Pour les institutions fédérales, ces pouvoirs constituent une véritable incitation à respecter la Loi et les droits des demandeurs.

À titre de protecteur du citoyen, le Commissaire ne peut toutefois ordonner la résolution d'une plainte d'une façon ou d'une autre. Il doit donc compter sur la persuasion pour résoudre les différends et ne demander l'intervention de la Cour fédérale que s'il estime qu'une personne a été indûment privée de son droit d'accès et qu'on n'a pu en arriver à une solution négociée.

Cependant, ce recours est rare car depuis 1999, 99,9 % des plaintes ont été résolues sans que le Commissaire ne demande l'intervention de la Cour fédérale. Pendant l'exercice 2001-2002, visé par le présent rapport de rendement, 1 049 demandes de recours en révision ont été déposées; deux seulement ont abouti devant les tribunaux. Ces données continuent de brosser le tableau d'un processus de règlement des différends très favorable dans la meilleure tradition du protecteur du citoyen typique.

Le traitement des plaintes reçues par le Commissaire se déroule de la façon suivante :

1. Lorsqu'une plainte est reçue, elle est confiée à un enquêteur qui essaie de trouver une solution. L'enquêteur commence par prendre connaissance de la plainte et communique avec le plaignant dans le but d'obtenir des renseignements pertinents sur le contexte. Ensuite, il communique avec le ministère concerné pour obtenir des exemplaires des documents en question pour déterminer s'il s'agit d'une plainte relative à la dispense de fournir les informations demandées, ou s'il y a lieu d'évaluer la pertinence des recherches lorsque les informations n'ont pas été trouvées.

2. Si la plainte vise la dispense prévue par la Loi, l'enquêteur doit :
   - prendre connaissance des dossiers;
   - évaluer la dispense demandée;
   - recueillir des éclaircissements auprès des agents qui ont invoqué la dispense;
   - prendre connaissance de l'opinion du plaignant;
   - examiner les dispositions législatives visées; et
   - évaluer la validité de la dispense invoquée.

3. Après avoir recueilli tous les faits, si l'enquêteur estime que la demande est valable, quel que soit le type de plainte, il peut, à titre de défenseur de la Loi, demander au fonctionnaire du ministère concerné de revoir sa position. Dans 99,9 % des cas, tel que mentionné précédemment, l'enquêteur réussit à trouver une solution conforme à la Loi et aucune mesure ultérieure n'est nécessaire.

4. Si un enquêteur s'apprête à recommander la divulgation des dossiers et malgré le désaccord du ministère, le directeur général des Enquêtes et des révisions peut rencontrer les cadres supérieurs du ministère dans le but d'en arriver à un règlement satisfaisant. Si cette approche échoue, le Sous-commissaire à l'information peut finalement essayer de régler le tout à l'amiable. Si cela est impossible, il faudra rechercher les éléments de preuve nécessaires à l'examen par le Commissaire et, s'il y a lieu, par la Cour.

5. Avant d'entamer les procédures devant les tribunaux, on fournit encore une fois au responsable de l'institution visée par la plainte l'occasion de présenter des observations orales ou écrites. Il s'agit là de la dernière occasion officielle pour le Commissariat de porter ses remarques préliminaires à l'attention du responsable de l'institution et de lui donner une dernière fois la possibilité de réagir.

Puisque le Commissaire ne participe pas au processus de collecte des faits, ceci le prédispose à se présenter à l'étape de la délibération avec un esprit ouvert. Au cours de cette étape, il examinera les éléments de preuve et les observations et, s'il juge que la plainte est fondée, il recommandera des mesures correctives. Ses conclusions et recommandations seront transmises au plaignant et au responsable de l'institution. Le Commissaire informera également le plaignant que, si on lui refuse l'accès aux documents demandés, il a le droit de s'adresser à la Cour fédérale pour demander un contrôle judiciaire de la décision de l'institution.

La Loi ne confère pas au Commissaire le pouvoir de s'adresser lui-même à la Cour fédérale. Le plaignant peut demander un contrôle judiciaire ou, s'il le préfère, autoriser le Commissaire à en demander un en son nom.

La politique du Commissaire est de proposer de s'adresser à la Cour chaque fois que le responsable d'une institution refuse de respecter la recommandation de communiquer les documents demandés.

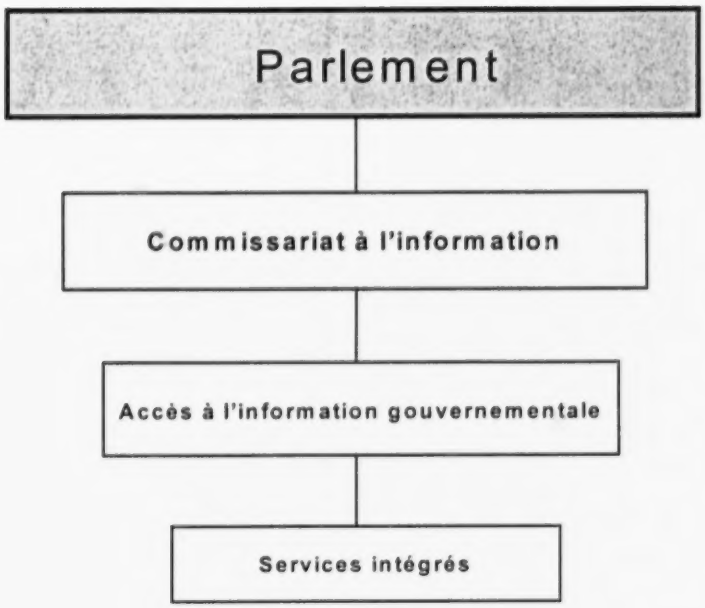
Gestion intégrée

De 1983-1984 à 2000-2001, le Commissariat à l'information et le Commissariat à la protection de la vie privée ont fonctionné en vertu d'une seule structure de crédits. À partir de 2001-2002 toutefois, chaque commissariat a commencé à fonctionner de manière autonome, selon sa propre structure de crédits tout en partageant des services intégrés basés sur l'utilisation. Ces services intégrés – les finances, les ressources humaines, la technologie de l'information et l'administration générale – ont été centralisés à la Direction des services intégrés, afin d'éviter le double emploi et d'en minimiser les coûts.

Durant l'année visée par le présent rapport cependant, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait part au Commissaire à l'information son intention d'abandonner ce modèle des services intégrés, préférant que les services ministériels soient assurés par ses propres employés.

L'abandon de cette structure organisationnelle traditionnelle aura pour effet d'augmenter les dépenses en ressources pour des services auparavant partagés et n'est pas justifié pour une entité aussi petite. Une telle utilisation inutile de deniers publics est particulièrement déplorable de la part d'agents du Parlement.

Figure 1 : Niveaux de responsabilité pour les résultats et les ressources des secteurs d'activité



Section III - Renseignements sur le rendement par résultat stratégique

Accès à l'information du gouvernement

(en millions de dollars)	2001-2002
Dépenses prévues	**3,7 $**
Autorisations totales	*4,6 $*
Dépense réelles	4,3 $
L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la section IV.	

Résultat Stratégique 1 – Accroissement de la sensibilisation des fonctionnaires face à leurs obligations aux termes de l'accès à l'information

Les avantages de la *Loi sur l'accès à l'information* sont tangibles et profonds; ces mesures législatives transforment la façon dont sont menées les affaires publiques. Les Canadiens en tirent des avantages durables qui découlent de l'existence même du programme, c'est-à-dire qu'ils sont davantage au courant des enjeux et des mesures relevant du gouvernement. La gouvernance est donc plus transparente, plus fiable et plus conforme à l'éthique. La plupart des éléments qui confirment les avantages de la Loi sont anecdotiques; ils sont tirés des résultats satisfaisants obtenus par des personnes qui ont déposé une plainte fondée. De même, une meilleure connaissance et une meilleure compréhension de la Loi peuvent déboucher sur la réduction du nombre total de plaintes; cet indicateur toutefois reste ouvert à l'interprétation.

Lorsque le Commissaire à l'information a entrepris son mandat de sept ans, sa priorité consistait à résoudre le problème chronique et toujours plus grave du délai de réponse aux demandes d'accès à l'information. Il a promis aux parlementaires (au cours de l'examen précédant sa nomination) qu'il s'attaquerait vigoureusement à ce problème. Il s'est aussi engagé à tenir le Parlement au courant du rendement des ministères au moyen de fiches de rendement. Celles-ci devaient indiquer les causes précises des retards, signaler quels ministères n'obtenaient pas la note de passage, formuler des suggestions constructives d'améliorations et permettre d'assurer le suivi des mesures correctives par la suite.

Le Commissaire a tenu ses promesses. Depuis 1998, 26 fiches de rendement ont été établies et déposées au Parlement.

De plus, le Commissaire a promis d'adopter une approche plus musclée en ce qui concerne les enquêtes sur les plaintes individuelles relatives aux retards. Avant 1998, les enquêtes sur les plaintes supposaient la négociation d'un nouveau délai de réponse raisonnable (un engagement ministériel). Si le nouveau délai n'était pas respecté, d'autres négociations étaient entreprises pour fixer un deuxième délai révisé. C'est seulement lorsque ce deuxième délai qui ne fut pas respecté que l'on fit appel à la Cour fédérale pour forcer l'institution en cause à donner une réponse. Inévitablement, il s'ensuivit que les réponses étaient fournies avant que les procédures n'atteignent le stade de l'audience.

En 1998, le Commissaire a donc décidé de n'offrir qu'une seule chance pour corriger le problème des retards. Selon cette nouvelle approche, tout ministère qui ne respecte pas la date de réponse négociée avec le Commissaire ou qui ne s'engage pas à une date de réponse fixe déclenche une enquête pour « refus présumé ». La Cour fédérale d'appel décrit ainsi ce genre d'enquête :

« … le Commissaire aurait pu, dès le défaut de l'institution de respecter le délai, entreprendre son enquête comme s'il y avait eu refus réel. Il dispose en effet de pouvoirs d'enquêtes tels, qu'il peut, en début d'enquête, contraindre l'institution à exposer les raisons de son refus. »

- Le Commissaire à l'information du Canada c. Le ministre de la Défense nationale (1999) A.C.F. N° 522 (CAF), par. 21

En d'autres mots, les ministères se voyaient offrir une occasion équitable de donner une réponse tardive avant une date raisonnable mais fixe. À défaut de profiter de cette occasion, les hauts fonctionnaires du ministère devaient justifier, dans des procédures officielles, le fondement juridique de ce que la Loi présume être un refus de communication.

Après l'adoption de cette approche moins tolérante, deux cas sont survenus (en 1999) où des sous-ministres ont été sommés de comparaître et de témoigner sous serment au sujet de réponses tardives. Dans les deux cas, les demandes de communication concernées ont obtenu une réponse avant la date de la comparution. Depuis, aucun sous-ministre ne s'est vu demander de témoigner dans un cas de retard. Depuis ces deux événements, les ministères ont résolu de fixer de nouveaux délais et de les respecter.

Tous les gros ministères ont reçu de nouvelles ressources de façon à pouvoir répondre à cette demande. Les fiches de rendement ont servi à convaincre les ministres à demander au Conseil du Trésor des ressources supplémentaires qui ont été accordées.

Résultat Stratégique 2 – Accroissement de la sensibilisation des Canadiens à leurs droits en matière d'accès à l'information

« C'est une question de pouvoir, et nous savons tous que le véritable pouvoir est exercé par ceux qui détiennent l'information. Pourtant, dans une démocratie comme la nôtre, le pouvoir et l'information doivent être largement partagés…. L'information [détenue par le gouvernement] appartient aux Canadiennes et aux Canadiens, sauf si des raisons fondamentales très précises justifient qu'elle reste secrète. »

- Le Très honorable Joe Clark

« La démocratie ne saurait fonctionner, à moins que les citoyens ne puissent savoir ce que leur gouvernement fait. »

- Henry Steele Commager

Les citoyens de seulement 30 des 187 pays indépendants du monde ont légalement le droit d'obtenir l'information détenue par leurs gouvernements. Le Canada est l'un des rares pays à avoir décidé d'ouvrir à sa population les classeurs et les bases de données de son appareil gouvernemental.

C'est depuis à peine plus de 10 ans que le Canada s'est joint à ce petit groupe de pays occidentaux éclairés. La *Loi sur l'accès à l'information* et son corollaire, la *Loi sur la protection des renseignements personnels,* sont entrées en vigueur en 1983, le jour de la Fête du Canada. Ce jour-là, le Parlement a donné aux Canadiennes et aux Canadiens ainsi qu'aux immigrantes et aux immigrants reçus le droit d'avoir accès aux documents que l'administration fédérale détient à leur sujet, ainsi que le droit légal d'accès à tous les autres renseignements détenus par cette même administration, sous réserve de certaines exceptions expressément limitées.

Depuis ce laps de temps, le CIC a mis en oeuvre diverses activités dans le but d'expliquer et de rendre les citoyens canadiens conscients des sujets concernant l'accès à l'information et de renseigner ceux-ci sur leurs droits inhérents.

Les activités entreprises durant l'exercice comprennent :

- Livrer des discours afin de sensibiliser les gens;
- Émettre des relevés de presse;
- Siéger sur plusieurs comités;
- Faire paraître des articles dans un nombre de journaux/revues et fournir des renseignements;
- Participer à des conférences, à des assemblées et d'autres activités particulières;
- Maintenir et mettre à jour un site sur l'internet;
- Mettre une salle de lecture à la disposition des gens.

Résultat Stratégique 3 – Amélioration des normes de service

Mettre en pratique les principes qu'il prêche est essentiel pour tout organisme de réglementation ou de supervision. On n'obtiendra pas le respect des Canadiens si leurs plaintes contre gouvernement ne sont pas réglées rapidement. À ce sujet, le Commissaire n'a pas tellement bien réussi. Depuis le début de son mandat, soit en 1998, le délai moyen de traitement d'une enquête est passé de 3,9 par mois à 7,8 par mois pour l'exercice visé par ce rapport. Autre donnée troublante: l'arriéré des dossiers non réglés à la fin de l'année est passé de 742 en 1998 à 922. Pour l'année en cours, l'arriéré de travail comporte 729 dossiers.

Tout a été essayé pour améliorer la production telle à: la conversion de poste de gestion, d'activités stratégiques, ou dans les affaires publiques à des postes d'enquêteurs; l'adoption d'un système rigoureux de gestion du temps pour les enquêtes; l'amélioration dans la formation et dans les outils de travail offerts aux enquêteurs; l'utilisation accrue des approches informatisées pour la gestion des cas, la jurisprudence et la préparation de rapports.

Des experts-conseils indépendants et des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor ont examiné la façon dont le Commissariat utilisait ses ressources. Ceux-ci ont conclu qu'il est impossible pour 25 enquêteurs de traiter rapidement les quelque 1 200 à 1 500 plaintes reçues chaque année, celles-ci étant de plus en plus complexes et visant plus de 150 institutions gouvernementales réparties un peu partout au Canada et dans le monde.

Le problème des ressources ne concerne pas seulement le nombre insuffisant d'enquêteurs. Il empêche aussi le Commissariat de jouer un rôle constructif dans le système lorsqu'il dispense des services de recherches, d'éducation et d'information du public, et lorsqu'il fournit des conseils au gouvernement et au Parlement en matière de propositions législatives.

Les Canadiens ont le droit de s'attendre à ce que les enquêtes soient réalisées rapidement tout comme ils ont le droit de s'attendre à ce que leurs demandes d'accès à l'information soient résolues rapidement. Le Commissaire actuel ne s'enorgueillit point de ses réalisations à ce chapitre. Il est contraint entièrement par les ressources mises à sa disposition par le gouvernement. À toute fin pratique, en limitant la disponibilité des ressources à son égard, le gouvernement contrôle son efficacité. C'est sur ce point précisément que l'indépendance du Commissaire auprès du Cabinet en place défait la théorie voulant que celui-ci soit entièrement indépendant du gouvernement.

Figure 2 : État des plaintes

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Reportées de l'année précédente	742	571	912
Ouvertes durant l'année	1 359	1 678	1 049
Achevées durant l'année	1 530	1 337	1 232
En suspens	571	912	729

Figure 3 : Conclusions des plaintes du 1er avril 2001 au 31 mars 2002

CONCLUSIONS						
Catégorie	Réglée	Non réglée	Bien-fondé non établi	Abandonnée	TOTAL	%
Refus de divulguer	277	2	312	99	690	56,0
Retard (présomption de refus)	299	-	31	18	348	28,2
Prorogation de délai	47	-	14	15	76	6,2
Frais	23	-	28	17	68	5,5
Langue	-	-	1	-	1	0,1
Publications	-	-	-	-	-	-
Divers	25	-	15	9	49	4,0
TOTAL	**671**	**2**	**401**	**158**	**1 232**	**100 %**
100 %	**54,5**	**0,1**	**32,6**	**12,8**	**100**	

Figure 3 : Selon les données sur les plaintes déposées entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002, 1 232 enquêtes ont été achevées et 28,2 % d'entre elles dénotaient des retards. L'an dernier, à titre de comparaison, 43,1 % des plaintes étaient traitées en retard. Cette diminution importante (de 575 à 348 plaintes) semble indiquer une amélioration de la part du gouvernement au niveau des délais de réponse. Malgré cette amélioration, le problème systématique du non-respect des échéances fixées par la Loi demeure une priorité.

Outre les plaintes reçues en 2001-2002, le Commissariat a traité 3 396 demandes: ceci représente une augmentation de 977 demandes (40,3 %) par rapport à l'exercice précédent.

Comme au cours des années précédentes, 99,9 % des cas ont été réglés. Les deux seules causes non réglées sont présentement devant la Cour fédérale.

Figure 4 : Délai d'exécution par catégorie, de 1999-2000 à 2001-2002 inclusivement

Catégorie	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	Mois	Plaintes	Mois	Plaintes	Mois	Plaintes
Refus de divulguer	**5,99**	**537**	**7,83**	**534**	**9,76**	**690**
Retard (présomption de refus)	**3,44**	**749**	**3,33**	**575**	**4,99**	**348**
Prorogation de délai	**2,33**	**134**	**4,18**	**151**	**5,59**	**76**
Frais	**5,41**	**55**	**7,02**	**54**	**5,84**	**68**
Langue	-	-	-	-	**2,33**	**1**
Publications	-	-	-	-	-	-
Divers	**4,34**	**55**	**4,61**	**23**	**7,82**	**49**
Moyenne	**4,34**	**1 351**	**5,40**	**1 337**	**7,85**	**1 232**

Figure 4 : Délai d'exécution par catégorie, de 1999-2000 à 2001-2002 inclusivement, avec le délai d'exécution, en mois, pour les différentes catégories de plaintes pendant ces trois années.

De 2000-2001 à 2001-2002, la durée des enquêtes a augmenté de 2,35 mois (passant de 5,4 mois à 7,85 mois). Cette augmentation correspond à l'augmentation de 1,05 mois du délai d'exécution (ce délai est passé de 4,34 mois à 5,4 mois) pour les périodes de 1999-2000 à 2000-2001. Malgré une diminution de l'arriéré, de 912 à 729, (voir le tableau 1), le délai d'exécution a augmenté. Cela est attribuable surtout à l'augmentation de 31 % du nombre de plaintes relatives aux « refus de divulguer » pour lesquelles l'enquête est généralement plus détaillée et dont la résolution exige aussi plus de temps.

Donc, malgré le récent ajout de ressources, on constate qu'il faut toujours plus de ressources pour réduire l'arriéré de travail et diminuer les délais d'exécution.

Gestion intégrée

(en millions de dollars)	2001-2002
Dépenses prévues	**0,6 $**
Autorisations totales	*0,6 $*
Dépense réelles	0,6 $

Depuis l'exercice 2001-2002, chaque commissariat a commencé à fonctionner de manière autonome selon sa propre structure de crédits tout en partageant des services intégrés, en fonction d'un régime d'utilisation. Ces services intégrés – les finances, les ressources humaines, la technologie de l'information et l'administration générale – sont centralisés à la Direction des services intégrés afin d'éviter le double emploi et en minimiser les coûts.

Tel que mentionné à la page 8, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait connaître au Commissaire à l'information son intention d'abandonner le modèle des services intégrés.

Section IV – Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme l'indiquent les renseignements sur le rendement fournis dans le présent document, les gestionnaires du Commissariat à l'information sont toujours à la recherche d'approches innovatrices afin de livrer son programme sans toutefois sacrifier le niveau de qualité du service au public.

Les dépenses prévues dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de 2001-2002 de la CI étaient de 4,3 millions de dollars. Par l'entremise du *Budget supplémentaire des dépenses* et le crédit 5 du Conseil du Trésor, la CI a reçu une somme additionnelle de 0,9 millions de dollars incluant la cotisation aux régimes d'avantages sociaux des employés, pour des autorisations totales s'élevant à 5,2 millions de dollars.

Les dépenses réelles pour l'exercice 2001-2002 se sont élevées à 4,9 millions de dollars soit 0,3 millions de dollars inférieures aux autorisations totales.

Tableaux financiers

Les tableaux financiers présentés dans cette section contiennent des données financières sommaires, comme les renseignements présentés au tableau 1, et comportent trois rubriques différentes. Pour préciser, voici la définition de ces rubriques :

- *Dépenses prévues* – les dépenses prévues au début de l'exercice tel que présenté dans le *Budget des dépenses 2000-2001 – Rapport sur les plans et les priorités*

- *Autorisations totales* – le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* pour tenir compte de l'évolution des priorités, de l'augmentation des coûts et des événements imprévus;

- *Dépenses réelles* – les montants vraiment dépensés au cours de l'exercice 2001-2002 présentés dans les *Comptes publics*.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier (voir la remarque ci-dessous).

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit		2001-2002		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Commissariat à l'information			
40	Dépenses de programme	3,7	4,6	**4,3**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,6	0,6	**0,6**
Total		**4,3**	**5,2**	**4,9**

Remarque : Les autorisations totales comportent : le Budget principal des dépenses (3,7 millions de dollars); le Budget supplémentaire des dépenses (0,6 million de dollars); les postes du crédit 5 du Conseil du Trésor (0,3 million de dollars); et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,6 million de dollars).

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales par secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier (voir la remarque ci-dessous).

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Accès à l'information gouvernementale							
Dépenses prévues	45	3,7	-	-	3,7	-	3,7
Autorisations totales	*45*	*4,6*	-	-	*4,6*	-	*4,6*
Dépenses réelles	**41**	**4,3**	-	-	**4,3**	-	**4,3**
Gestion intégrée							
Dépenses prévues	7	0,6	-	-	0,6	-	0,6
Autorisations totales	7	0,6	-	-	0,6	-	0,6
Dépenses réelles	7	**0,6**	-	-	**0,6**	-	**0,6**
Total	52	4,3	-	-	4,3	-	4,3
Autorisations totales	*52*	*5,2*	-	-	*5,2*	-	*5,2*
Dépenses réelles	**48**	**4,9**	-	-	**4,9**	-	**4,9**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							-
Autorisations totales							-
Dépenses réelles							-
Coûts des services fournis par d'autres ministères							0,6
Autorisations totales							*0,6*
Dépenses réelles							**0,6**
Coût net du programme							4,9
Autorisations totales							*5,8*
Dépenses réelles							**5,5**

Remarque : Les autorisations totales comportent : le Budget principal des dépenses (3,7 millions de dollars); le Budget supplémentaire des dépenses (0,6 million de dollars); les postes du crédit 5 du Conseil du Trésor (0,3 million de dollars); et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,6 million de dollars).

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales par secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier (voir la remarque ci-dessous.)

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)

			2001-2002		
Secteur d'activité	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Accès à l'information gouvernementale	3,8	4,1	3,6	4,6	4,3
Gestion intégrée			0,6	0,6	**0,6**
Total	3,8	4,1	4,2	5,2	**4,9**

Remarque : Les autorisations totales comportent : le Budget principal des dépenses (3,7 millions de dollars); le Budget supplémentaire des dépenses (0,6 million de dollars); les postes du crédit 5 du Conseil du Trésor (0,3 million de dollars); et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,6 million de dollars).

Section V – Renseignements supplémentaires

1. Dispositions législatives administrées par le Commissaire à l'information

Le Commissaire à l'information doit surveiller, pour le compte du Parlement, l'application de :

La *Loi sur l'accès à l'information*	L.R.C., 1985, ch. A-1, modifiée en 1997, ch. 23, art. 21

2. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports ci-dessous et leurs énoncés de principe sur l'accès à l'information sont aussi accessibles sur leur site Web.

- **Rapport annuel 2001-2002 du Commissaire à l'information**, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible au Commissariat à l'information du Canada, Ottawa, Canada, K1A 1H3; (613) 995-2410.

- **Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2001**, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Aussi disponible en librairie ou par la poste auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux, Ottawa, Canada, K1A 0S9.

- **Budget 2002-2003 : Rapport sur les plans et les priorités**, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Aussi disponible en librairie ou par la poste auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux, Ottawa, Canada, K1A 0S9.

- Site Web du Commissariat à l'information du Canada :
  http://www.infocom.gc.ca

3. Personne-ressource

Dan Dupuis
Directeur général, Enquêtes et révisions
Commissariat à l'information du Canada
112, rue Kent, 22e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-1783
Télécopieur : (613) 947-7294

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2002

Approuvé par : _____ Date : OCT 10 2002

L'honorable Martin Cauchon, C.P., député
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

C'est avec plaisir que je remets mon rapport sur le rendement pour la période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

Approuvé : _____ Date : Oct. 25, 2002

George Radwanski
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

TABLE DES MATIÈRES

Section		Page
I	**Message du Commissaire à la protection de la vie privée**	4
II	**Contexte**	6
	Environnement présent	6
	Raison d'être	7
	Organisation	8
III	**Renseignements sur le rendement par résultat stratégique**	11
	Résultat Stratégique 1 – Promouvoir l'adoption par les organisations du secteur public et du secteur privé de pratiques équitables en matière d'information, lors de la tenue d'enquêtes sur des plaintes	11
	Résultat Stratégique 2 – Protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes en effectuant des vérifications et des analyses	15
	Résultat Stratégique 3 – Hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du public aux questions liées à la protection de la vie privée	18
IV	**Rendement financier**	20
	Aperçu du rendement financier	20
	Tableau 1: Crédits approuvés	21
	Tableau 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	21
	Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	23
V	**Autres renseignements**	24
	1. Lois administrées par le Commissaire à la protection de la vie privée	24
	2. Rapports annuels législatifs et autres publications	24
	3. Pour de plus amples renseignements	24

Section I - Message du Commissaire à la protection de la vie privée

Je ne peux imaginer activité plus digne de bénéficier du soutien des ressources publiques que celle de protéger la vie privée. Le respect de la vie privée est un droit fondamental reconnu dans la *Déclaration universelle des droits de l'homme* des Nations Unies. Ce droit est souvent considéré comme la source des autres droits. La liberté de pensée, de conscience et de parole, pour ne nommer que quelques-uns de ces droits, découlent de notre droit à la vie privée.

Protéger la vie privée au Canada signifie protéger les valeurs d'une société libre.

Au sein du secteur public, la vie privée est protégée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La *Loi* prévoit que les institutions gouvernementales ne peuvent recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels qu'à des fins directement liées à l'exécution de leurs programmes ou de leurs activités. Elle donne aux individus un droit d'accès aux renseignements qui les concernent détenues par les institutions gouvernementales. Elle leur donne aussi, par l'entremise du Commissariat, un moyen d'obtenir réparation afin de s'assurer que les institutions gouvernementales se conforment à la *Loi*.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (*LPRPDÉ*), adoptée par le Parlement en 2000, a fait beaucoup progresser le droit à la vie privée au Canada en rendant applicable au secteur privé ce qui s'applique depuis 1983 au secteur public. La *LPRPDÉ*, tel qu'on la connaît, établit un équilibre entre le droit des particuliers à la vie privée et le besoin qu'ont les organisations de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels. Le Commissariat et moi-même veillons à ce que la *Loi* soit respectée et à ce qu'un particulier puisse faire valoir ses droits s'ils ont été violés.

La *LPRPDÉ* est entrée en vigueur le 1er janvier 2001 et son application se fait par étapes. Au cours de la première étape, les dispositions de la *Loi* s'appliquent à tous les renseignements personnels, sauf aux renseignements personnels sur la santé, qui sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales ou qui concernent des employés, dans le cadre d'entreprises fédérales, qu'il s'agisse d'installations, d'ouvrages ou de secteurs d'activités. Elle s'applique aussi aux renseignements personnels, détenus par les organisations réglementées par des lois provinciales qui sont vendus, loués ou échangés au-delà des frontières provinciales ou nationales. De plus, elle s'applique à l'ensemble du secteur commercial du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, du fait que toutes les entreprises locales situées dans ces territoires sont considérées comme des installations, des ouvrages et des secteurs d'activité fédéraux et, par conséquent, relevant de la compétence du Parlement du Canada.

La deuxième étape, soit présentement, a débuté le 1er janvier 2002 alors que les dispositions d'exception liées aux renseignements personnels sur la santé ont cessé de s'appliquer. La *Loi* s'applique maintenant à *tous* les renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués par les organisations incluses dans la première étape.

La troisième étape de la *Loi* débutera le 1er janvier 2004. La *Loi* s'appliquera alors à toutes les activités commerciales au Canada, y compris à celles des organisations du secteur privé réglementées par des lois provinciales, à une seule importante exception près. Si une province a promulgué une loi essentiellement similaire à la *LPRPDÉ*, le gouverneur en conseil peut

exempter des dispositions de la *Loi* certaines ou toutes les organisations ou activités dans cette province. La loi fédérale continuera de s'appliquer à toutes les entreprises fédérales, qu'il s'agisse d'installations, d'ouvrages ou de secteurs d'activité, ainsi qu'aux renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués au-delà des frontières provinciales ou nationales.

Il en résultera que les dispositions liées à la protection de la vie privée seront harmonisées au Canada, les renseignements personnels étant protégés en vertu de la *LPRPDÉ* ou en vertu de lois provinciales essentiellement similaires.

Un des aspects importants de mon mandat est de sensibiliser les particuliers et les organisations sur les questions entourant la vie privée. Le Commissariat et moi-même avons entrepris diverses activités visant à informer les Canadiens et les Canadiennes des droits que leur accorde la *Loi* en matière de protection de la vie privée, à rappeler aux organisations leurs responsabilités imposées par la *Loi* et à sensibiliser davantage le grand public aux situations qui pourraient éventuellement menacer leur vie privée.

Nous avons publié deux guides importants, le premier aide les citoyens à comprendre leurs droits en vertu de la nouvelle *Loi* et l'autre conseille les entreprises sur la façon de s'y conformer. La demande pour ces guides n'a cessé de croître. Nous publions aussi des fiches d'information sur divers sujets, fiches qui sont disponibles dans notre site Web.

Toutes mes conclusions au sujet des plaintes déposées en vertu de la *LPRPDÉ* sont affichées dans notre site Web, tout en s'assurant de protéger l'anonymat des parties en cause. Ces résumés de cas sont donnés afin d'aider les particuliers et les organisations à comprendre les applications de la nouvelle *Loi*.

Dans le but de sensibiliser davantage la population aux dispositions de la *LPRPDÉ*, nous cultivons en permanence nos relations avec les médias, nous organisons des campagnes publicitaires et nous donnons de nombreuses allocutions. Au cours de l'année dernière, j'ai prononcé plusieurs discours devant divers auditoires, tant au Canada qu'à l'étranger. Les cadres supérieurs du Commissariat ont prononcé plusieurs discours. J'ai donné plus de 270 entrevues aux médias et le Commissariat a reçu en moyenne mensuellement 100 demandes de renseignements de la part des journalistes. De plus, notre site Web a été visité en moyenne 16 000 fois par mois pendant l'exercice 2001-2002.

Bien que le fait de mesurer le rendement demeure un défi, j'ai la conviction que nos activités ont beaucoup aidé le grand public à prendre davantage conscience de l'importance que revêt la vie privée et de la nécessité de faire preuve de diligence en ce qui a trait à la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Section II - Contexte

Environnement présent

Le droit à la protection des renseignements personnels n'a jamais été aussi présent dans l'actualité et dans nos esprits et, d'un autre côté, il n'a jamais été autant menacé. On nous rappelle constamment qu'il nous faut nous prémunir davantage contre le crime et le terrorisme, et cela est dû en grande partie aux attentats survenus le 11 septembre. Le projet de loi C-55, *Loi de 2002 sur la sécurité publique*, est un exemple du type de défi que nous devrons relever au sein d'un contexte de la sécurité radicalement transformé depuis les attentats du 11 septembre.

Alors qu'en grande partie le projet de loi C-55 établit un juste équilibre entre l'aspect sécuritaire et le droit à la vie privée, je suis préoccupé par le fait que plusieurs dispositions étendent inutilement les pouvoirs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), et ce, en leur donnant un accès illimité aux renseignements personnels sur tous les voyageurs à bord des vols à destination d'endroits au Canada et à l'étranger. Ces dispositions permettent à la GRC d'obtenir la liste des passagers et de vérifier si certains d'entre eux font l'objet de mandats non exécutés pour toute offense punissable d'emprisonnement d'une durée de cinq années ou plus.

Une autre menace au droit fondamental à la vie privée est la surveillance vidéo des rues et des lieux publics par des organismes d'application de la loi. La GRC ayant pris l'initiative à Kelowna, des système de surveillance vidéo ont été installés ou le seront peut-être dans plusieurs villes du pays, comme Vancouver, Saskatoon, Regina, Hamilton, Toronto, London et Halifax.

Le Commissariat à la protection de la vie privée ne s'objectera pas aux mesures de sécurité légitimes mises en place pour protéger les Canadiens et les Canadiennes. Mais il ne demeurera pas indifférent si leur droit à la vie privée est inutilement bafoué à des fins opportunistes.

Par contre, sur une note positive, je constate avec plaisir que le gouvernement du Canada a reconnu que le respect de la vie privée des citoyens est essentiel au bon fonctionnement de tous ses programmes et services. Les nouveaux programmes et services et ceux existant déjà pouvant éventuellement menacer la vie privée feront l'objet d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), en d'autres mots, à une étude de faisabilité dans le contexte des questions liées à la vie privée. Le Canada est le premier pays au monde à rendre les ÉFVP obligatoires au sein de tous les ministères et organismes fédéraux. Le Commissariat a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) à l'élaboration d'une politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Il examinera toutes les ÉFVP et donnera ses commentaires aux ministères et aux organismes fédéraux dès le début des travaux en ce sens.

En somme, nous vivons des moments où la protection de la vie privée est éprouvée et, par conséquent, le Commissaire à la protection de la vie privée, de même que le Commissariat, doivent demeurer extrêmement vigilants afin que ce droit fondamental ne soit pas rongé par commodité.

Raison d'être

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, George Radwanski, est un haut fonctionnaire du Parlement qui relève directement de la Chambre des Communes et du Sénat.

Ayant pour mission de défendre les droits des Canadiens et des Canadiennes à leur vie privée, le Commissaire est habilité à :

- examiner des plaintes et vérifier l'application des deux lois fédérales sur le sujet;
- publier des informations sur les pratiques appliquées dans les secteurs public et privé en matière de traitement de données de caractère personnel;
- porter une affaire devant la Cour fédérale du Canada;
- mener des recherches sur des questions liées à la protection de la vie privée;
- sensibiliser la population canadienne aux questions touchant la vie privée et lui faire mieux comprendre les enjeux.

Le Commissaire enquête sur les plaintes déposées par des particuliers et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Il mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral.

Tout citoyen canadien peut déposer une plainte auprès du Commissaire pour l'un des motifs stipulés à l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette loi s'applique aux données à caractère personnel que détient le gouvernement fédéral du Canada.

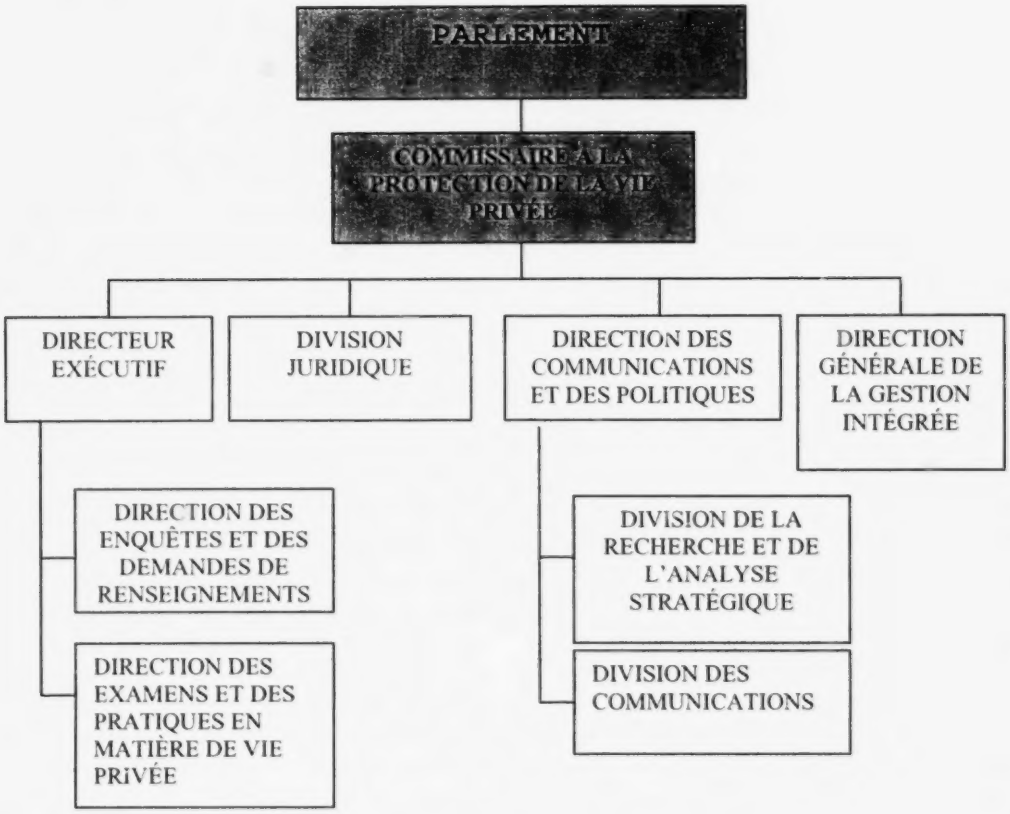
Le Commissaire peut également enquêter sur des plaintes touchant le secteur privé en vertu de l'article 11 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Cette loi s'applique dorénavant aux institutions fédérales, ainsi qu'à toutes les entreprises établies au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

Le Commissaire est un ombudsman et, à ce titre, il règle les plaintes plutôt par la négociation et la persuasion, en recourant à la médiation et à la conciliation si besoin est. Le Commissaire est habilité à assigner des témoins, à faire prêter serment et à contraindre à la production de preuves s'il ne peut obtenir une coopération de plein gré.

Organisation

Le Commissariat à la protection de la vie privée comprend cinq directions, comme l'illustre la figure 1 : Organigramme du Commissariat à la protection de la vie privée.

Figure 1: Organigramme du Commissariat à la protection de la vie privée.



Direction des enquêtes et des demandes de renseignements

La Direction des enquêtes et des demandes de renseignements est chargée d'enquêter, au nom du Commissaire, sur les plaintes que lui adressent des particuliers aux termes de l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de l'article 11 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Les enquêtes du Commissariat servent essentiellement à déterminer s'il y a eu ou non violation des droits de particuliers à la protection de leur vie privée ou si des particuliers ont pu ou non se prévaloir de leur droit d'accès à leurs données personnelles.

Lorsqu'il y a eu violation de ces droits, la Direction s'efforce d'obtenir réparation et de prévenir de nouvelles violations.

De par les pouvoirs conférés au Commissaire, la Direction est habilitée à faire prêter serment, à recevoir des preuves et à pénétrer dans des locaux des institutions fédérales chaque fois qu'elle le

juge opportun. Le Commissaire peut également examiner ou se faire remettre des copies de documents trouvés dans les locaux en question.

La Direction répond également aux demandes de renseignements des citoyens qui communiquent avec le Commissariat afin d'obtenir des conseils et de l'aide sur une multitude de questions liées à la vie privée.

Direction des Examens et des pratiques en matière de vie privée

La Direction des Examens et des pratiques en matière de vie privée évalue dans quelle mesure les organisations se conforment aux exigences stipulées dans les deux lois fédérales sur la question.

En se conformant à des objectifs et à des critères normalisés et acceptés, la Direction examine, en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la conformité à la loi et elle procède à des vérifications en vertu de l'article 18 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. La Direction est aussi responsable de l'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). Les ÉFVP sont effectuées par les ministères fédéraux dans le cadre de tous les projets ou activités du gouvernement qui nécessitent la collecte, l'utilisation et le communication des renseignements personnels, et ce, dans le but de déterminer les incidences qu'une proposition pourrait avoir sur la vie privée d'une personne ainsi que les façons d'atténuer ou d'éviter des conséquences indésirables.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet au Commissaire de vérifier au hasard si les institutions fédérales se conforment à la loi. Le paragraphe 18(d) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* l'autorise, elle, à vérifier l'application de la loi par des organismes privés « s'il a des motifs raisonnables de croire » que ces organismes contreviennent à une disposition de la *Loi*.

La Direction des Examens et des pratiques en matière de vie privée peut, de par les pouvoirs conférés au Commissaire, faire prêter serment, recevoir des preuves et pénétrer, à toute heure convenable, dans des locaux si elle le juge opportun. Elle prête également assistance aux organismes des secteurs public et privé sur les façons de traiter de manière équitable des renseignements personnels dans le cadre de toute initiative ayant une incidence sur la protection de la vie privée.

Direction des communications et des politiques

Un des aspects clés du mandat du Commissaire est de hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension des particuliers et des organisations en ce qui a trait aux questions liées à la vie privée. C'est à cette fin que la Direction des communications et des politiques a été créée, en septembre 2000, son mandat étant de hausser le niveau de sensibilisation de la population, d'informer les citoyens et les entreprises des dispositions de la nouvelle *Loi* s'appliquant au secteur privé et d'améliorer les capacités de recherche du Commissariat.

La Division de la recherche et de l'analyse stratégique est le centre d'expertise sur les questions d'actualité relatives à la vie privée au Canada et à l'étranger, et son mandat est d'analyser les tendances et les questions importantes émergentes et de contribuer à l'élaboration de politiques et d'activités favorisant l'avancement du droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Division juridique

La Division juridique, sous la direction de l'avocate générale, fournit des avis juridiques et stratégiques, ainsi qu'un appui juridique au Commissaire pour ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Direction générale de la gestion intégrée

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Commissariat à l'information du Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée se partageaient les mêmes services de gestion intégrée, tout en menant leurs activités de façon indépendante, en vertu de leur pouvoir légal distinct. Ces services, soit finances, ressources humaines, technologies de l'information et administration générale, étaient centralisés au sein de la Direction générale de la gestion intégrée.

Le budget du Commissariat à la protection de la vie privée est passé de 4,3 M$ à 11,1 M$ en raison des responsabilités accrues qui lui ont été confiées pour la mise en œuvre des dispositions de la *LPRPDÉ* et pour les raisons suivantes :

- l'augmentation du nombre de demandes de renseignements et de plaintes;
- l'augmentation du nombre d'enquêteurs, de vérificateurs et d'agents d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée devant traiter les questions liées aux deux lois fédérales sur la protection de la vie privée;
- la prolongation des heures d'ouverture des bureaux de 9 h à 17 h afin d'accommoder les différents fuseaux horaires au Canada;
- la restructuration du cadre de gestion afin d'incorporer les activités liées aux enquêtes et aux vérifications dans les deux lois fédérales sur la protection de la vie privée;
- l'augmentation des activités d'information et de communication afin de sensibiliser davantage le public à la *LPRPDÉ*.

Depuis le début de l'exercice 2002-2003, la Direction générale de la gestion intégrée du Commissariat à la protection de la vie privée évolue séparément du Commissariat à l'information du Canada, et ce, en raison de l'accroissement de la charge de travail.

Section III - Renseignements sur le rendement par résultat stratégique

3.1 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 1 - Promouvoir l'adoption par les organisations du secteur public et du secteur privé de pratiques équitables en matière d'information lors de la tenue d'enquêtes sur des plaintes.

Par l'entremise de la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements, le Commissariat à la protection de la vie privée s'efforce de promouvoir l'adoption par le secteur public et le secteur privé au Canada de pratiques équitables en matière d'information, conformément aux lois fédérales sur la protection de la vie privée.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983, oblige les ministères et organismes fédéraux à respecter le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, et ce, en limitant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels. La *Loi* donne aux Canadiens et aux Canadiennes le droit d'avoir accès aux renseignements que détient sur eux une organisation et le droit de les mettre à jour. De plus, elle définit la procédure de dépôt d'une plainte officielle ainsi que les mesures correctives légales disponibles aux personnes qui estiment que leur droit à la vie privée a été violé.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (*LPRPDÉ*), qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2001, établit les conditions en vertu desquelles les organisations peuvent recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels et elle donne aux particuliers le droit d'accès aux renseignements que détient sur eux une organisation et le droit de les mettre à jour. De plus, elle définit la procédure de dépôt d'une plainte officielle ainsi que les mesures correctives légales disponibles aux personnes qui estiment que leur droit à la vie privée a été violé.

La *Loi* s'applique à tous les renseignements personnels, y compris les renseignements personnels sur la santé, qui sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales ou qui concernent des employés, dans le cadre d'entreprises fédérales, qu'il s'agisse d'installations, d'ouvrages ou de secteurs d'activités, y compris les banques, l'industrie de la radiodiffusion, les entreprises de transport interprovincial et les compagnies de téléphone. Elle s'applique aussi à la communication de renseignements personnels échangés au-delà des frontières provinciales ou nationales ainsi qu'à l'ensemble du secteur commercial du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Plaintes reçues au cours de l'exercice 2001-2002

Au 1er avril 2001, le Commissariat devait encore examiner 1 044 plaintes datant de l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2001-2002, il a reçu 1 351 nouvelles plaintes. Du total, 1 755 plaintes ont été résolues et 640 plaintes demeuraient encore en attente de règlement au 31 mars 20022. La figure 2 : *Plaintes reçues, résolues et en suspens, au 31 mars 2002* illustre la répartition des plaintes par catégories. Dans la figure 2, les plaintes liées au refus d'accès à des renseignements personnels sont catégorisées sous « accès »; les plaintes liées à la collecte ou à la conservation et au retrait ou encore à l'utilisation et à la communication, sont catégorisées sous « vie privée »; les plaintes liées au défaut d'une réponse dans les délais établis par les lois sont catégorisées sous « délais ».

Section III - Renseignements sur le rendement par résultat stratégique

3.1 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 1 - Promouvoir l'adoption par les organisations du secteur public et du secteur privé de pratiques équitables en matière d'information, lors de la tenue d'enquêtes sur des plaintes.

Figure 2 : Plaintes reçues, résolues et en attente, au 31 mars 2002

Catégorie de plainte	En attente au 1er avril 2001	Reçues Exercice 2001-2002	Résolues Exercice 2001-2002	En attente au 31 mars 2002
Accès	488	576	721	343
Vie privée	362	346	463	245
Délais	194	429	571	52
Moyenne générale	1 044	1 351	1 755	640

Temps de traitement des plaintes

Dans l'ensemble, le temps moyen d'enquête sur les plaintes (Figure 3), dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, pour l'année sur laquelle porte le présent rapport, est de 5,8 mois, soit 2,4 mois pour les plaintes liées au défaut d'une réponse par les institutions gouvernementales dans les délais établis par les lois, à la suite d'une demande d'accès à des renseignements personnels; 6,7 mois pour les plaintes liées au refus d'accès à des renseignements personnels; 8,7 mois pour les plaintes liées à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et au retrait des renseignements personnels. Le temps moyen de traitement des plaintes continue à s'améliorer chaque année depuis l'exercice 1996-1997.

Figure 3 : Enquêtes terminées sur les plaintes et temps de traitement (en mois)

Catégorie de plainte	1996-1997 Réel	1997-1998 Réel	1998-1999 Réel	1999-2000 Réel	2000-2001 Réel	2001-2002 Réel*
Accès	12,8	9,6	8,4	8,2	7,0	6,7
Vie privée	16,4	15,4	14,7	9,2	9,0	8,7
Délais	3,9	3,3	4,1	2,6	2,0	2,4
Moyenne générale	9,7	8,6	6,8	6,1	6,0	5,8

* Comprend les plaintes en vertu des deux lois.

Demandes de renseignements reçues pendant l'exercice 2001-2002

Le personnel a traité 27 538 demandes de renseignements pendant l'exercice 2001-2002.

Plusieurs des demandes de renseignements, dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, portaient sur des questions d'interprétation et sur les façons d'exercer ses droits en vertu de la *Loi*. Dans certaines autres demandes, les citoyens ont fait part de leurs préoccupations concernant certaines questions d'actualité, comme le nouveau programme de contrôle des armes à feux, le recensement, l'application de la loi et les dossiers criminels, la surveillance vidéo. Le Commissariat a aussi reçu plus 3 200 demandes d'accès à des renseignements personnels, demandes qui ont dû être référées à d'autres ministères et organismes fédéraux et provinciaux.

Les demandes de renseignements, dans le cadre de la *LPRPDÉ*, portaient sur une foule de sujets, y compris de simples demandes d'information ; des demandes sur l'utilisation ou l'obtention d'un

Figure 2 : Plaintes reçues, résolues et en attente, au 31 mars 2002

Catégorie de plainte	En attente au 1er avril 2001	Reçues Exercice 2001-2002	Résolues Exercice 2001-2002	En attente au 31 mars 2002
Accès	488	576	721	343
Vie privée	362	346	463	245
Délais	194	429	571	52
Moyenne générale	1 044	1 351	1 755	640

Temps de traitement des plaintes

Dans l'ensemble, le temps moyen d'enquête sur les plaintes (Figure 3), dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, pour l'année sur laquelle porte le présent rapport, est de 5,8 mois, soit 2,4 mois pour les plaintes liées au défaut d'une réponse par les institutions gouvernementales dans les délais établis par les lois, à la suite d'une demande d'accès à des renseignements personnels; 6,7 mois pour les plaintes liées au refus d'accès à des renseignements personnels; 8,7 mois pour les plaintes liées à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et au retrait des renseignements personnels. Le temps moyen de traitement des plaintes continue à s'améliorer chaque année depuis l'exercice 1996-1997.

Figure 3 : Enquêtes terminées sur les plaintes et temps de traitement (en mois)

Catégorie de plainte	1996-1997 Réel	1997-1998 Réel	1998-1999 Réel	1999-2000 Réel	2000-2001 Réel	2001-2002 Réel*
Accès	12,8	9,6	8,4	8,2	7,0	6,7
Vie privée	16,4	15,4	14,7	9,2	9,0	8,7
Délais	3,9	3,3	4,1	2,6	2,0	2,4
Moyenne générale	9,7	8,6	6,8	6,1	6,0	5,8

* Comprend les plaintes en vertu des deux lois.

Demandes de renseignements reçues pendant l'exercice 2001-2002

Le personnel a traité 27 538 demandes de renseignements pendant l'exercice 2001-2002.

Plusieurs des demandes de renseignements, dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, portaient sur des questions d'interprétation et sur les façons d'exercer ses droits en vertu de la *Loi*. Dans certaines autres demandes, les citoyens ont fait part de leurs préoccupations concernant certaines questions d'actualité, comme le nouveau programme de contrôle des armes à feux, le recensement, l'application de la loi et les dossiers criminels, la surveillance vidéo. Le Commissariat a aussi reçu plus 3 200 demandes d'accès à des renseignements personnels, demandes qui ont dû être référées à d'autres ministères et organismes fédéraux et provinciaux.

Les demandes de renseignements, dans le cadre de la *LPRPDÉ*, portaient sur une foule de sujets, y compris de simples demandes d'information ; des demandes sur l'utilisation ou l'obtention d'un

numéro d'assurance sociale ; des demandes d'interprétation des articles de la *Loi* provenant de plusieurs secteurs industriels, dont celui des banques, de la santé, des transports, de la radiodiffusion et les télécommunications.

Exemple d'une enquête terminée dans le contexte de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, au cours de l'exercice 2001-2002

Certaines enquêtes, terminées au cours de l'année, ont eu d'importantes répercussions sur la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Postes Canada modifie sa position relativement au recours au « consentement négatif » pour vendre des listes d'adresses à des organismes ou entreprises d'envois grand public

Une plainte a été reçue selon laquelle Postes Canada communiquait sans autorisation des renseignements personnels obtenus par l'entremise de son Programme national sur les changements d'adresse (PNCA). Postes Canada mettait automatiquement à jour les adresses dans les listes commerciales et gouvernementales d'envois grand public, à moins que le client n'ait communiqué avec la Société et l'ait informée par écrit qu'il ne souhaitait pas que sa nouvelle adresse soit révélée.

Postes Canada offre ce service, moyennant frais, aux particuliers qui souhaitent que leur courrier soit transféré automatiquement à leur nouvelle adresse. On demande au client de signer une autorisation qui stipule qu'il « reconnaît » que sa nouvelle adresse peut être communiquée aux expéditeurs de courrier, à condition qu'ils en fassent la demande et qu'ils possèdent déjà son ancienne adresse. Le client qui ne souhaite pas que sa nouvelle adresse soit communiquée aux organismes ou aux entreprises d'envois grand public, devait écrire à Postes Canada et demander que sa nouvelle adresse ne soit pas communiquée. Ce type de « choix négatif » n'est pas conforme aux critères liés au « consentement éclairé » du paragraphe 5(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Dans le présent cas, le consentement éclairé signifierait que toute personne raisonnable en lisant l'Avis de changement d'adresse (ACA) conclurait qu'elle consent à ce que l'on communique sa nouvelle adresse aux organismes d'envois grand public. Il est peu probable qu'une personne raisonnable en viendrait à la conclusion qu'elle a donné son consentement si l'on se fonde sur la façon dont l'avis est rédigé. En conséquence, on a demandé à Postes Canada de remplacer l'expression « je reconnais » par « j'autorise » et d'inclure une « case d'options » sur la page couverture de l'avis. Postes Canada a modifié l'ACA afin d'insérer deux cases d'options sur la page couverture, ce qui permettra aux Canadiens et aux Canadiennes qui paient Postes Canada pour transférer leur courrier à leur nouvelle adresse, de mentionner clairement qu'ils consentent ou non à ce que leur nouvelle adresse soit communiquée à des expéditeurs commerciaux.

Cet exemple vient encore confirmer le fait qu'en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute institution gouvernementale n'a pas obtenu le consentement d'une personne de communiquer des renseignements personnels qui la concerne si elle n'a pas informé au préalable ladite personne de la raison pour laquelle elle souhaite utiliser ces renseignements.

Exemple d'une enquête terminée dans le contexte de la *LPRPDÉ* au cours de l'exercice 2001-2002

Les plaintes, déposées en vertu de la *LPRPDÉ*, ont des répercussions parfois importantes sur la façon dont les organisations du secteur privé traitent les renseignements personnels.

Collecte de renseignements personnels par les banques à charte

Certaines des pratiques employées par plusieurs grandes banques ont été examinées, comme celle de refuser d'informer le client de sa cote de crédit interne et d'imposer une enquête de crédit avant l'ouverture d'un compte d'épargne.

Dans le premier cas, une personne s'est plainte qu'une banque lui avait refusé l'accès à ses renseignements personnels, en particulier à sa cote de crédit. La cote de crédit dont il était question était la cote de crédit interne de la banque. Cette cote n'avait pas été produite par le modèle d'évaluation du crédit normalisé d'une agence d'évaluation du crédit, mais plutôt selon un modèle personnalisé unique à la banque dans lequel sont intégrées ses priorités stratégiques. Le principe 4.9 de l'annexe 1 stipule qu'une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concerne, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. L'alinéa 9(3)*b*) de la *Loi* est une disposition d'exemption stipulant qu'une organisation n'a pas à communiquer des renseignements personnels si la communication révélerait des renseignements commerciaux confidentiels.

Le Commissaire a été alors convaincu que le modèle d'évaluation interne du crédit était un renseignement commercial confidentiel. De plus, en se fondant sur les présentations relatives à cette cause et à une autre cause précédemment entendue, il a été persuadé en général que les modèles normalisés de l'évaluation du crédit interne des institutions financières devraient dorénavant être considérés comme des documents commerciaux confidentiels aux fins de la *Loi*.

Compte tenu de son devoir d'équilibrer les droits à la vie privée des personnes et les intérêts légitimes des organisations en matière de renseignements, il a considéré qu'il était juste, dans les circonstances, d'accepter la proposition selon laquelle la communication des cotes de crédit internes *révélerait* le modèle d'évaluation du crédit qui les a produit.

Le Commissaire a conclu que, en invoquant l'exception à l'alinéa 9(3)*b*) concernant les renseignements commerciaux confidentiels pour refuser au plaignant l'accès à sa cote de crédit, la banque avait agi conformément à la *Loi*.

Dans le deuxième cas, on a conclu que la plainte était fondée. On a recommandé à la banque d'élaborer une procédure selon laquelle les particuliers, qui ne consentent pas à ce qu'une enquête de crédit soit faite à leur sujet mais qui consentent à renoncer à toute forme de crédit, puissent ouvrir un compte en consentant à toute condition que la banque pourrait imposer afin de s'assurer qu'aucun crédit ne leur sera consenti. La banque est présentement à examiner ses procédures.

3.2 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 2 – Protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes et effectuer des vérifications et des analyses

Dans le but de protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, le Commissariat effectue des vérifications de conformité, en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et ce, depuis 1984. Le Commissariat effectue aussi des vérifications liées aux pratiques individuelles de gestion de l'information, il conseille les organisations fédérales sur les incidences de leurs programmes sur le droit à la vie privée et il conseille les institutions gouvernementales sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP).

Le Commissariat effectue des vérifications de conformité auprès des institutions fédérales et, le cas échéant, auprès des organisations du secteur privé au Canada. Il lui incombe de vérifier si les principes à la base de ce que constitue une gestion équitable de l'information sont mis en pratique, principes énoncés aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que dans le *Code type sur la protection des renseignements personnels* énoncé à l'annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

À titre d'ombudsman, le Commissaire se doit d'adopter une approche non conflictuelle lors des vérifications de conformité. Idéalement, toute vérification devrait adopter une approche fondée sur la collaboration et l'objectivité et chercher à régler les problèmes avant qu'ils ne fassent l'objet de plaintes. De plus, elle devrait aider les organisations qui souhaitent améliorer leurs pratiques de gestion de l'information. Bien que le Commissaire dispose des mêmes pouvoirs lorsqu'il effectue des vérifications que lorsqu'il mène des enquêtes, c'est-à-dire assigner des témoins, faire prêter serment et contraindre les organisations à produire des preuves s'il ne peut obtenir une coopération de plein gré, il ne les utilisent qu'en dernier recours.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler et en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Commissariat a mené des vérifications de conformité des pratiques individuelles de gestion de l'information auprès de la Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN) et de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Les objectifs visés étaient les suivants :

- prendre connaissance des secteurs où la CCSN et la CISR appliquent leurs pratiques de gestion de l'information ainsi que des méthodes utilisées;
- déterminer dans quelle mesure leurs politiques et leurs pratiques en matière de gestion de l'information étaient conformes aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, du point de vue des principes de gestion équitable de l'information;
- faire des commentaires et des recommandations, le cas échéant.

Des rapports ont été envoyés aux deux organisations et leur réponse aux constatations et aux recommandations du Commissariat est attendue.

Conformité du Programme canadien de contrôle des armes à feu aux principes liés à la protection de la vie privée

3.2 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 2 - Protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes en effectuant des vérifications et des analyses.

Comme le mentionne le rapport sur le rendement de l'exercice précédent, le Commissariat a examiné le Programme canadien de contrôle des armes à feu du point de vue de sa conformité aux principes liées à la protection de la vie privée. La *Loi sur les armes à feu* demande que soient colligées un grand nombre de données personnelles hautement confidentielles. Le Commissariat reçoit encore des plaintes de la part des 2,3 millions de propriétaires d'armes à feu au Canada et de la part de certains membres du Parlement.

En août 2001, un rapport, intitulé *Examen des pratiques relatives au traitement des renseignements personnels du Programme canadien des armes à feu*, a été envoyé au ministère de la Justice du Canada et rendu public dans le site Web du Commissariat. Ce rapport inclut un examen de la conformité du Programme aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'une évaluation de la pertinence des questions liées aux renseignements personnels dans la demande de permis d'armes à feu. Il contient aussi quelque 34 recommandations détaillées préconisant l'adoption de mesures correctives visant à diminuer le niveau d'intrusion du programme dans la vie privée.

À ce jour, le ministère de la Justice n'a pas encore répondu aux conclusions et aux recommandations émises par le Commissariat.

Toutefois, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a convenu de mettre en œuvre certaines des recommandations. Par exemple, les agents de contrôle des armes à feu au Canada ne disposent plus du plein accès au Système de récupération de renseignements judiciaires (SRRJ) de la GRC. En outre, toutes les recommandations liées à l'utilisation contrôlée du SRRJ ont été mises en œuvre et on est à terminer l'examen du Protocole d'entente sur l'informatique et la sécurité dans le cadre du Programme. Ces importantes mesures renforceront le contrôle de l'accès aux renseignements personnels confidentiels qui sont utilisés dans le cadre du Programme.

Le Commissaire continuera ses efforts visant à persuader le ministère de la Justice à prendre les mesures nécessaires afin que le Programme soit pleinement conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Vérifications des pratiques individuelles de gestion de l'information

La *LPRPDÉ* habilite le Commissaire à effectuer des vérifications des pratiques individuelles de gestion de l'information des organisations du secteur privé, s'il existe des « motifs valables » permettant de croire qu'une organisation du secteur privé contrevient aux dispositions de la *Loi*. Le Commissariat est habilité à mener des examens et des vérifications de conformité, et ce, en vertu de l'article 18 de la *LPRPDÉ*.

Pendant l'exercice 2001-2002, aucune vérification n'a été effectuée au sein du secteur privé du fait que le Commissaire n'a pas eu de motifs raisonnables d'effectuer une vérification.

Recommandations aux organisations fédérales et gouvernementales sur les conséquences éventuelles sur la vie privée de leurs programmes

Le Commissariat conseille également les organisations fédérales sur les questions liée à la conformité et sur les conséquences éventuelles sur la vie privée de leurs programmes et pratiques, que ces programmes et pratiques existent déjà ou qu'ils soient nouveaux. Dans ce contexte, le Commissariat a fait des recommandations à un large éventail de ministères gouvernementaux.

Le rapport sur le rendement 2001-2002 décrit comment, à la suite de fortes protestations publiques, Développement des ressources humaines Canada a décidé d'éliminer le Fichier longitudinal sur la main-d'œuvre et de mettre en place une procédure d'examen et un protocole de gouvernance lorsque des analyses stratégiques et des activités liées à la recherche et à l'évaluation nécessitent le recours à des banques de données distinctes. Cette procédure d'examen prévoit que le Commissariat sera consulté lors de l'examen de tels projets.

Depuis lors, le Commissariat a commenté quelque dix-sept projets de DRHC, dont les suivants : Examen des centres d'action pour l'emploi ; Évaluation non expérimentale des enquêtes et des mesures de contrôle ; Essais visant à déterminer les probabilités d'accès aux dossiers. Ces examens des projets de recherche de DRHC constituent des garanties essentielles à la protection de la vie privée.

Le Commissariat a mis au point une méthode personnalisée d'évaluation visant à faciliter l'examen opportun des projets de DRHC. Cette méthode permet de s'assurer que les examens effectués sont complets et que sont respectés les principes liés aux pratiques équitables de gestion de l'information énoncés dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Collaboration et recommandations lors de la mise en place des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP).

En avril 2002, le Conseil du Trésor a publié la nouvelle politique gouvernementale d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), entrée en vigueur le 2 mai 2002. Les programmes et services existants ou nouveaux pouvant avoir des conséquences sur la protection de la vie privée feront l'objet d'une ÉFVP, en d'autres mots, une étude de faisabilité dans le contexte des questions liées à la vie privée. Le Canada est le premier pays au monde à rendre les ÉFVP obligatoires au sein de tous les ministères et organismes fédéraux.

En vertu de la nouvelle politique d'ÉFVP, les ministères et organismes fédéraux doivent effectuer des ÉFVP de tous les projets ou activités qui nécessitent la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Ils devront aussi informer le Commissariat à la protection de la vie privée de la tenue de toutes les ÉFVP et, une fois terminées, lui soumettre ces évaluations afin qu'il puisse les examiner et les commenter.

En plus de conseiller le Conseil du Trésor lors de l'élaboration de la politique, le Commissariat a mis au point une procédure dans le cadre de laquelle il examinera toutes les ÉFVP et donnera ses commentaires aux ministères et aux organismes dès le début.

En raison des nombreux projets liés au Gouvernement en direct en cours présentement, on s'attend à ce que plusieurs ÉFVP soient effectuées au cours du prochain exercice.

Le Commissariat conseille aussi les organisations du secteur privé sur les conséquences que pourraient avoir leurs activités sur la protection de la vie privée, dont l'Association canadienne du marketing, l'Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC), l'Association médicale canadienne, l'Association dentaire canadienne (ADC), Air Canada et l'*Union of Ontario Indians*.

En résumé, pendant l'exercice 2001-2002, le Commissariat a rempli son mandat du point de vue des examens et des vérifications, contribuant ainsi à aider les organisations à mettre en pratique les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, à l'avantage des Canadiens et des Canadiennes.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE : Hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du public au sujet des lois et de la protection de la vie privée

Le Commissariat a entrepris diverses activités visant à hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du grand public aux questions liées à la protection de la vie privée; à informer les Canadiens et les Canadiennes des mesures législatives liées à la protection de la vie privée; à rappeler aux organisations du secteur privé leurs responsabilités et à rappeler aux citoyens et aux citoyennes leurs droits, en vertu des deux nouvelles lois.

Ces activités incluent des allocutions au Canada et à l'étranger dans le but de faire connaître davantage les questions liées à la protection de la vie privée au sein de divers groupes, comme les associations professionnelles et industrielles, les organismes sans but lucratif, les groupes d'intervention et les universités. Au cours de l'exercice qui vient de s'écouler, le Commissaire a donné plus de plusieurs discours et plusieurs autres ont été donnés par les cadres supérieurs du Commissariat. Les sujets abordés ont porté sur la protection de la vie privée au travail, la confidentialité en génétique médicale, l'application des dispositions de la *LPRPDÉ*, le projet du Gouvernement en direct et la nécessité d'équilibrer le droit à la vie privée et les objectifs en matière de sécurité adoptés à la suite des attentats terroristes aux États-Unis. De plus, à l'occasion de plusieurs de ses discours, le Commissaire a fait part du fait qu'il était grandement préoccupé par les questions liées à la surveillance vidéo des lieux publics par les gouvernements.

Conscient de l'influence des médias dans l'élaboration du calendrier des activités publiques, le Commissariat a entrepris de cultiver ses relations avec eux. En plus d'accorder plus de 270 entrevues aux journalistes sur les questions actuelles liées à la protection de la vie privée, le personnel du Commissariat a reçu en moyenne 100 appels par mois de la part de journalistes en quête de renseignements sur des questions liées à la protection de la vie privée.

Afin de sensibiliser davantage le public aux questions liées à la protection de la vie privée, le Commissariat :

- a émis de plus de 23 communiqués de presse;
- a participé à plusieurs réunions des comités de rédaction;
- a collaboré à la rédaction d'articles et de feuillets d'information dans plusieurs publications;
- a apporté un soutien aux relations avec les médias lors des conférences, des réunions publiques et autres activités spéciales.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons rédigé un guide à l'intention des Canadiens et des Canadiennes les informant de leurs droits, ainsi qu'un guide à l'intention des entreprises et des organismes les informant de leurs responsabilités, en vertu de la *LPRPDÉ*. Plus de 22 000 exemplaires de ces guides ont été distribués depuis leur publication. Ils sont également disponibles dans le site Web du Commissariat.

Le site Web constitue une source immédiate de renseignements sur la protection de la vie privée et il est continuellement mis à jour avec l'insertion de communiqués de presse, de discours, de fiches d'information, de rapports choisis et de résumés de cas. Le nombre sans cesse croissant de visiteurs, dont la moyenne est présentement de 16 000 par mois, prouve la popularité du site. On améliore constamment la structure et le contenu du site Web.

3.3 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 3 - Hausser le niveau de sensibilisation et de la compréhension du public aux questions liées à la protection de la vie privée.

La publicité a aussi grandement contribué à hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du grand public en ce qui a trait au droit à la vie privée en vertu des nouvelles lois. En 2001, à l'occasion d'une campagne publicitaire, on a placé des encarts dans les quotidiens et dans les journaux communautaires. En 2002, dans le cadre d'une autre campagne, des messages publicitaires ont été diffusés partout au pays par les plus importantes stations radiophoniques anglophones et francophones. Ces messages mettaient l'accent sur les droits des Canadiens et des Canadiennes en vertu des nouvelles lois ainsi que sur le rôle du Commissariat à titre de protecteur de ces droits. Ces campagnes ont atteint des millions de Canadiens et de Canadiennes et ont fait en sorte que le nombre de demandes au Commissariat a presque doublé.

Un des facteurs essentiels à la réussite est la nécessité de sensibiliser davantage le public au droit à la vie privée ainsi qu'aux obligations et aux questions qui lui sont liées. Ces activités ainsi qu'une plus grande couverture médiatique des questions liées à la vie privée nous permettent de présumer que le niveau de sensibilisation du public s'est accru au cours de la dernière année.

Section IV - Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme nous le mentionnons dans les renseignements sur le rendement financier donnés dans le présent document, les gestionnaires du Commissariat ont adopté des démarches novatrices à l'exécution des programmes, sans pour autant diminuer la qualité des services au public.

Dans le *Rapport 2001-2002 sur les plans et les priorités* (RPP) du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, les dépenses prévues s'élevaient à 11 M$. Toutefois, dans le cadre du *Budget supplémentaire des dépenses* et du crédit 5 du Conseil du Trésor, le Commissariat a reçu un montant supplémentaire de 700 000 $, comprenant les contributions aux régimes de prestations aux employés, pour des autorisations totales de 11,7 M$.

Les dépenses réelles pour l'exercice 2001-2002 ont été de 11,4 M$.

Tableaux descriptifs du rendement financier

Ces tableaux donne un résumé des renseignements financiers. Ainsi, le tableau 1 comprend trois titres différents. Pour aider à la compréhension, nous donnons ci-dessous les définitions de ces trois titres :

- *Dépenses prévues* : les dépenses prévues au début de l'exercice inscrites au *Rapport sur les plans et priorités – Dépenses prévues 2001-2002*.

- *Autorisations totales* : le niveau des dépenses autorisé par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses*, pour tenir compte de l'établissement des priorités, de l'accroissement des coûts et des événements imprévus.

- *Dépenses réelles* : le montant des dépenses réelles pendant l'exercice 2001-2002, tel qu'il est inscrit aux *Comptes publics*.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Le tableau ci-dessous illustre le niveau de dépenses autorisé par le Parlement, y compris celles incluses dans le *Budget supplémentaire des dépenses* et autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent surtout par le fait que des crédits supplémentaires ont été accordés au cours de l'exercice
(voir la note ci-dessous).

Besoins financiers par autorisation (en millions de $)				
		2001-2002		
Crédit		**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
	Commissariat à la protection de la vie privée			
45	Dépenses de programmes	9,7	10,4	**10,1**
(S)	Contributions aux régimes de prestations aux employés	1,3	1,3	**1,3**
	Total	**11,0**	**11,7**	**11,4**

Nota : Les autorisations totales sont : Budget principal des dépenses : 9,7 M$; Budget supplémentaire des dépenses : 400 000 $; Crédit 15 : 300 000 $; contributions aux régimes de prestations aux employés : 1,3 M$.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant illustre en détail la répartition du total des dépenses prévues, les autorisations (en italique) et les dépenses réelles (en caractères gras) pour l'exercice 2001-2002, par secteur d'activité et par catégorie de dépenses. Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent surtout par le fait que des crédits supplémentaires ont été accordés au cours de l'exercice (voir la note ci-dessous).

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)							
Secteur d'activité	**ETP**	**Fonction-nement**	**Capital**	**Subventions et contributions**	**Total des dépenses brutes**	**Moins : Recettes disponibles**	**Total des dépenses nettes**
Protection des renseignements personnels							
Secteur public du gouvernement fédéral							
Dépenses prévues	45	3,8	-	-	3,8	-	3,8
Autorisations totales	*45*	*4,5*	-	-	*4,5*	-	*4,5*
Dépenses réelles	**38**	**8,8**	**-**	**-**	**8.8**	**-**	**8,8**
Secteur privé							
Dépenses prévues	48	5,9	-	-	5,9	-	5,9
Autorisations totales	48	5,9	-	-	5,9	-	5,9
Dépenses réelles	**39**	**,6**	**-**	**-**	**,6**	**-**	**,6**
Gestion intégrée							
Dépenses prévues	15	1,3	-	-	1,3	-	1,3
Autorisations totales	*15*	*1,3*	-	-	*1,3*	-	*1,3*
Dépenses réelles	**14**	**2.0**	**-**	**-**	**2.0**	**-**	**2.0**
Totaux	108	11,0	-	-	11,0	-	11,0
Autorisations totales	*108*	*11,7*	-	-	*11,7*	-	*11,7*
Dépenses réelles	**91**	**11,4**	**-**	**-**	**11,4**	**-**	**11,4**
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							-
Autorisations totales							-
Dépenses réelles							-
Coûts des services fournis par d'autres ministères							1,3
Autorisations totales							*1,3*
Dépenses réelles							**1,3**
Coût net du programme							12,3
Autorisations totales							*13,0*
Dépenses réelles							**12,7**

Nota : Les autorisations totales sont : Budget principal des dépenses : 9,7 M$; Budget supplémentaire des dépenses : 400 000 $; Crédit 15 : 300 000 $; contributions aux régimes de prestations aux employés : 1,3 M$.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau ci-dessous donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité. Il inclut aussi une comparaison entre le total des dépenses prévues, lors de l'exercice, 2001-2002, et les dépenses réelles inscrites aux *Comptes publics*.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité **(en millions de dollars)**					
			2001-2002		
Secteur d'activité	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses totales**
Protection des renseignements personnels					
- Secteur public du gouvernement fédéral	4,7	7,4	3,8	4,5	**8,8**
- Secteur privé			5,9	5,9	**0,6**
Gestion intégrée	1,4	1,9	1,3	1,3	**2,0**
Total	**6,1**	**9,3**	**11,0**	**11,7**	**11,4**

Nota : Les autorisations totales sont : Budget principal des dépenses : 9,7 M$; Budget supplémentaire des dépenses : 400 000 $; Crédit 15 : 300 000 $; contributions aux régimes de prestations aux employés : 1,3 M$.

Section V - Autres renseignements

1. Lois administrées par le Commissaire à la protection de la vie privée

Le Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement du Canada et il est responsable de l'application des lois suivantes :

Loi sur la protection des renseignements personnels	L.R.C. (1985), ch. P21, modifiée 1997, ch. 20, art. 55
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques	L.C. (2000), ch. 5.

2. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels du Commissaire sur les questions relatives à la protection de la vie privée sont affichés dans le site Web du Commissaire à la protection de la vie privée.

Rapport annuel 2001-2002 du Commissaire à la protection de la vie privée, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible sous forme de cassette audio, de disquette informatique ou de documentsur papier : s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa(Canada) K1A 1H3; téléphone : (613) 995-8210 ou consulter la page Web du Commissariat.

Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 2001, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Édition, Ottawa (Canada) K1A 0S9.

Budget 2002-03 : Rapport sur les plans et les priorités, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Édition, Ottawa (Canada) K1A 0S9.

Site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :
http://www.privcom.gc.ca

3. Pour de plus amples renseignements

M. A. J. M. Lamarche
Chef du cabinet et conseiller principal
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
Place de Ville, Tour B
112, rue Kent, bureau 300
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

Téléphone : (613) 996-5336
Télécopieur : (613) 947-6850